

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL PLAN DE NEGOCIOS DE LA POSADA
TURÍSTICA “EL ARREBÓL” EN LA CELIA, RISARALDA, COLOMBIA.**

JAIME ANDRES GRISALES ROMERO Y JUAN DAVID GALEANO FLOREZ

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACION DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA
2019**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL PLAN DE NEGOCIOS DE LA POSADA
TURÍSTICA “EL ARREBÓL” EN LA CELIA, RISARALDA, COLOMBIA.**

JAIME ANDRES GRISALES ROMERO Y JUAN DAVID GALEANO FLOREZ

MODALIDAD

EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

DIRECTOR (a)

MAGDA ASTRID HENAO VELASQUEZ

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

ADMINISTRACION DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO**Pereira, noviembre 2019**

Dedicatorias

Este trabajo es dedicado a Luis Alberto Romero Castaño quien abrió las puertas de su finca “El Arreból” y brindo información necesaria para que este trabajo fuera una realidad aportando valioso conocimiento sobre el territorio en el que se trabajó. A los docentes que hicieron parte del proceso de formación académica de los autores del presente proyecto mediante la guianza y acompañamiento en cada una de las materias y que de alguna manera sirvieron de soporte para la estructura y realización del estudio de factibilidad del plan de negocios de la posada turística “El Arreból”. A la familia de los dos estudiantes en general que en cierta medida acompañaron la formación de los mencionados autores. A todos los compañeros de la carrera que estuvieron en los buenos y malos momentos y que, sin sus aportes y ayudas, no sería posible estar presentando dicho proyecto. A la Universidad Tecnológica de Pereira, institución que brindó la posibilidad de realizar este proyecto en el marco de una actividad académica, la cual puso a disposición a todo su equipo operativo, técnico y profesional para prestar la ayuda necesaria en los momentos indicados.

Agradecimientos

Fueron muchas las personas que colaboraron en la realización del proyecto, a través de sus conocimientos académicos, palabras de apoyo y moral en momentos específicos de demasiado estrés, a continuación, se nombran algunas de ellas: la Docente Magda Astrid Henao quien es la directora y docente guía de este proyecto, aportó sus conocimientos en finanzas y demás temas relevantes.

JUAN DAVID GALEANO FLOREZ

A mi señora madre Nidia Flórez Muñoz y esposa, Luisa Fernanda Patiño quienes dieron ese último aliento y empujón para terminar la carrera cuando la moral estaba diezmada por el estrés causado por trabajo y carga académica. A Mi padre, Ignacio Galeano, quien fue fundamental para la consecución de un trabajo, el cual fue de total ayuda para pagar cada uno de los semestres de la carrera.

JAIME ANDRES GRISALES ROMERO

A mi madre, Luz Adriana Romero Castaño y hermana María Paula Grisales Romero quienes estuvieron presentes en los momentos de la realización de cada uno de los trabajos, los cuales fueron de suma importancia para llegar a la presentación del proyecto de grado. A mi tía, Ángela Grisales quien fue fundamental para el pago de los semestres de la carrera y por último a mi abuela, Noira Castaño quien compartió sabios consejos de los cuales fueron de suma importancia para la realización del emprendimiento empresarial.

Tablas de contenido

Dedicatorias.....	IV
Agradecimientos.....	V
Tablas de contenido.....	VI
Introducción.....	1
Definición del problema.....	2
Justificación.....	2
Objetivos general y específicos.....	3
Metodología.....	4
Marco Referencial.....	5
Contenido por capítulos.....	6
Capítulo 1. Direccionamiento estratégico de la empresa posada turística “El Arreból” dentro del pcc.....	6
Marco legal aplicable al negocio turístico.....	6
Matriz de trámites e impuestos aplicables.....	8
Análisis estratégico organizacional, creación de misión y visión.....	9
Manual de funciones de la posada turística “El Arreból”.	9
Manual de requisitos, buenas prácticas para la certificación de las NTS.....	18
Matriz DOFA, valores corporativos y políticas empresariales.....	23
CAPITULO 2. Diseño de actividades y servicios turísticos experienciales en el marco del PCC.....	28
Estado del arte.....	28
Ficha general de los servicios u/o productos turísticos.....	31

Ficha técnica de los servicios u/o productos a ofrecer.....	34
Plan de negocio mediante Lienzo Canvas.....	42
Propuesta de valor.....	43
capacidad de carga.....	44
Capítulo 3. Estudio de mercado, costos y presupuestos de las actividades y servicios turísticos a ofrecer.....	60
Descripción y delimitación del mercado.....	60
Análisis oferta y demanda, insumos y proveedores.....	63
Estrategias de comunicación, publicidad y precios.....	67
Módulo financiero, costos y presupuesto.....	73
Conclusiones	79
Bibliografía	80
Anexos.....	83

Lista de tablas

Tabla 1-Matriz de trámites e impuestos aplicables al plan de negocios.....	8
Tabla 2- Matriz DOFA.....	23
Tabla 3-Ficha general de servicios y productos turísticos de la posada turística "El Arreból".....	31
Tabla 4- Matriz avistamiento de aves.....	34
Tabla 5- Matriz artesanías/suvenires -	36
Tabla 6- Matriz senderismo “sendero la cristalina”-	37

Tabla 7- Matriz pesca recreativa.....	38
Tabla 8- Matriz hospedaje.....	39
Tabla 9- Matriz actividad de cabalgata.....	41
Tabla 10- Lienzo Canvas posada turística "El Arreból".....	42
Tabla 11- Capacidad de carga de manejo, sitio.....	47
Tabla 12- Capacidad de carga de manejo Destino.....	49
Tabla 13: Grado de dificultad del sendero en función de su longitud y pendiente.....	55
Tabla 14: Grado de dificultad del sendero “Morrón” en función de su longitud y pendiente.....	56
Tabla 15- Plan de ventas Posada Turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda.....	73
Tabla 16- Proyección de ventas en unidades a tres años.....	74
Tabla 17- Precio de venta unitario.....	74
Tabla 18- Plan de ventas mensuales en pesos.....	75
Tabla 19- Costo mano de obra Posada Turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda.....	76
Tabla 20- Inversión inicial, Posada Turística “El Arreból”	76
Tabla 21- Presupuesto operacional Posada Turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda.	77
Tabla 22- Proyección presupuestal Posada Turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda.....	78

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1- Organigrama Posada Turística “El Arreból”	9
Ilustración 2- Propuesta de valor.....	43
Ilustración 3- Método de calificación capacidad de carga de manejo.....	46
Ilustración 4- Aspectos a intervenir en capacidad de carga en la posada turística “El Arreból”...	60

Anexos

Anexo A- Recurso natural de flora en la finca “El Arreból”	83
Anexo B- Recurso natural quebrada La Cristalina.....	83
Anexo C- Recurso natural lulo.....	84
Anexo D- Recurso natural árboles.....	84
Anexo E- Recurso natural cafetales.....	85
Anexo F- Recurso cultural, finca “El Arreból” en La Celia, Risaralda.....	85
Anexo G- Recurso cultural, peladora de café.....	86
Anexo H- Mapa territorio finca “El Arreból” en La Celia, Risaralda, Colombia.....	86

Introducción

Los estudiantes Jaime Andrés Grisales y Juan David Galeano de pregrado, en decimo semestre cursando Administración del Turismo Sostenible en la Universidad Tecnológica de Pereira pretenden diseñar y planificar una idea de emprendimiento en el marco del paisaje cultural cafetero en la vereda Chorritos, en el municipio de La Celia, Risaralda, Colombia mediante una propuesta de investigación turística involucrando los tres factores importantes en el que opera el turismo sostenible, ambiente, economía y socio-cultural. Pilares de los cuales nace la idea de negocio por parte de los estudiantes “Posada Turística El Arreból” como propuesta turística gracias al evidente crecimiento del turismo alternativo (ecoturismo) practicado por millones de turistas extranjeros especialmente en busca de la actividad avistamiento de aves y el rol del momento aviturismo.

Lo que se pretende realizar en primera medida es la formulación de un plan de negocios que conlleve los puntos necesarios que se necesitan para la elaboración de un proyecto de emprendimiento turístico que posee, la planificación, diseño, confirmación y verificación de este, cumpliendo con las expectativas deseadas y aterrizadas que se puedan llevar a una ejecución en un tiempo determinado. Se entenderá que el documento tendrá un resumen ejecutivo, un módulo de servucción, módulo de mercadeo y módulo de organización, temas de sostenibilidad e impactos y finanzas de este. Por último, se da a entender que lo que se quiere transmitir al lector es la comprensión de este plan de negocios, como proyecto de emprendimiento y de tal forma presentarlo a una fuente de financiación económica sea inversionista, empresa o fondo.

Definición del problema

Nace desde la zona de amortiguación del PNN Tatamá que le corresponde a la comunidad que habita en la Vereda Chorritos, La Celia, Risaralda, Colombia. Comunidad que se ha visto afectada por el conflicto armado por más de 3 décadas cuyas víctimas más palpables son la población; actualmente en la Vereda, Chorritos las principales fuentes de ingreso económico son las actividades Agro y comercio de ganado, las ya mencionadas fuentes económicas son insuficientes para cubrir los gastos básicos de estas comunidades en especial a la Familia Romero, es allí donde nace como segunda medida el deseo de diseñar y planificar un atractivo turístico aprovechando el ejercicio académico que contempla la carrera de Administración del Turismo Sostenible y que consecuentemente se dinamiza como emprendimiento empresarial el cual tiene como finalidad encontrar una fuente de financiación para su ejecución.

Justificación de problema

Dentro del plan de negocios se identifica que existe una riqueza de recursos naturales y culturales lo que lo convierte en un potencial turístico la Posada Turística “El Arreból” ubicada en la Vereda Chorritos. La cual se le aplicará diferentes procesos de investigación ambiental, turismo sostenible, socio-culturales, marketing digital y viabilidad económica, que en el marco académico de la academia de turismo sostenible desde la facultad de ciencias ambientales son factores importantes y claves para el desarrollo de un territorio. Como segunda medida dicho territorio merece una oportunidad de desarrollo económico y que mejor que en el ámbito turístico, aprovechando los recursos naturales y culturales que allí se encuentran, de tal forma

servir a la demanda turística exponencial que se viene presentando en el país, precisamente en el Eje Cafetero, zona la cual es el segundo destino más visitado por turistas extranjeros en el 2018, especialmente en busca de turismo especializado al cual le está apuntando el emprendimiento empresarial para este caso el turismo de naturaleza. Así concluyendo, la comunidad anfitriona podrá beneficiarse de este emprendimiento tanto en desarrollo económico y social.

Objetivo general del proyecto

Diseñar el plan de negocios de la Posada turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda, Colombia.

Objetivos específicos del proyecto.

1. Realizar el direccionamiento estratégico de la empresa Posada Turística “El Arreból”.
2. Diseñar las actividades y servicios turísticos experienciales en el marco del PCC
3. Elaborar un estudio de mercado, costos y presupuestos de las actividades y servicios turísticos a ofrecer.

Metodología

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan de negocios, se busca si es viable o no la posada turística “El Arreból” ubicada en La Celia, Risaralda, Colombia, se utilizaron las siguientes herramientas de obtención de datos:

- ✓ Estudios realizados para la formulación de la experiencia del guion temático para el diseño de la experiencia vivencial en el marco del PCC.

- ✓ Consulta en las normas técnicas sectoriales para agencia de viajes operadora y alojamiento.
- ✓ Consulta páginas web oficiales Ministerio Comercio, Industria y Turismo.
- ✓ Información primaria secundaria
- ✓ Consulta de costos y presupuesto para la operación de la posada turística.
- ✓ Consulta plan maestro de turismo
- ✓ Encuestas semi-estructuradas y estructuradas.
- ✓ Consulta de información en páginas oficiales del Fondo Nacional de Turismo, Promoción turística de Colombia, Global big Day.
- ✓ Visitas a campo.
- ✓ Registro fotográfico.
- ✓ Base de datos e informes de entidades como Centro de Información Turística, Departamento Administrativo de Encuestas.
- ✓ Consulta constitución política aplicada al turismo.

Marco referencial

El presente trabajo se realizó con el fin de diseñar un plan de negocios utilizando instrumentos y herramientas que permitan promocionar el turismo sostenible en el municipio de la Celia Risaralda, la Posada el arbol se ubica en la parte rural de este municipio, es un área con alta potencia como un destino de turismo de naturaleza, tanto por la oferta que representa su diversidad biológica, geológica y topográfica en el parque Nacional Natural Tatamá. Cabe aclarar que, gracias a estos recursos naturales, el aviturismo de fauna específica en algunas especies y flora autóctona en el departamento de Risaralda se han ido consolidando como una de

las actividades económicas que podrá generar excelentes divisas, de este modo se formula un plan de negocios para fortalecer el ecoturismo en el municipio bajo los parámetros de sostenibilidad correspondientes.

Inicialmente se identificaron cuatro factores importantes para el desarrollo del trabajo, los cuales se componen por, recurso turístico, actividad turística, servicio turístico y oferta turística en el sector con el fin de entrar en contexto con el área de influencia, posteriormente se realizó el análisis del mercado, aplicando una encuesta que permitió concluir la posible demanda y plantear estrategias por medio de la herramienta Matriz DOFA, se evaluaron todas las variables que conllevan la implementación de dicho plan de negocios, es por eso que para satisfacer dicho mercado contamos con planes que incluyen los diferentes servicios como: alimentación típica y hospedaje que contará con una infraestructura de 8 habitaciones y 4 cabañas totalmente equipadas para lograr un cómodo descanso después de realizada cada actividad. Senderismo, paseos a caballo, artesanías y pesca, contemplarán las otras actividades para el sostenimiento del plan de negocios sin antes mencionar el producto insignia dirigido al público objetivo del negocio turístico; turistas extranjeros que viajan en busca de Ranas, insectos y pájaros; en Colombia, especialmente en el departamento de Risaralda con intereses de conocer e interactuar con las comunidades en los sitios más representativos del PCC, y puedan realizar actividades ecoturísticas especialmente el avistamiento de aves, donde podrán apreciar el comportamiento de la fauna Silvestre y la riqueza de flora nativa de la región andina especialmente del PNN TATAMÁ, así mismo la diversidad cultural que tiene la Vereda Chorritos, La Celia; ya que el flujo de turistas en Risaralda va en aumento, en Colombia los turistas desde los 25 a los 55 años prefieren el ecoturismo, como turismo alternativo y están dispuestos a pagar entre 310 dólares diarios por estadías de 6 a 15 noches por cada plan. La posada turística “El Arreból” contará con

5 servicios u/o productos con una participación esperada sobre el total de ventas del 35% para Alojamiento, 20 % avistamiento de aves, 10% caminatas ecológicas, 10% Paseo a caballo, 20% piscicultura y 5% artesanías los cuales serán ofertados, publicitados y promocionados en distintos sitios web, eventos, ferias, exposiciones, stands y vitrinas de promoción turística en los cuales Colombia está siendo número uno en turismo alternativo.

Contenido por capítulos

Capítulo 1.

Direccionamiento estratégico de la empresa Posada Turística “El Arreból” en el marco del PCC.

Marco legal aplicable al negocio turístico.

LABORALES:

- ❖ Código Laboral
- ❖ Código Sustantivo del Trabajo
- ❖ Código de Procedimiento Penal
- ❖ Código Civil
- ❖ Código del Comercio

DECRETOS:

- ❖ Decreto-Ley 2811 de 1973 Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente.
- ❖ Decreto 1608 de 1978 “Por el cual se reglamenta el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de protección al Medio Ambiente y la Ley 23 de 1973 en materia de fauna silvestre”.

- ❖ Decreto 1036 de 2007 “Por el cual se reglamenta el recaudo y el cobro de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo a que se refiere la Ley 1101 de 2006”.

LEYES:

- ❖ Ley 09 de 1979 Código Sanitario Nacional.
- ❖ Ley 70 de 1993 (Ley de Negritudes) “Por la cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política”
- ❖ Ley 99 de 1993 Ley General Ambiental de Colombia.
- ❖ Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales.
- ❖ Ley 1552 Sistema general de riesgos laborales.
- ❖ Ley 100 de 1993 sistema de seguridad social integral.
- ❖ Ley 300 de 1996 rige directrices para el turismo.

NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES:

- ❖ NTS-TS-002 Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad.
- ❖ NTS-TS-003 Agencias de viajes requisitos de sostenibilidad.
- ❖ NTS- H -007 Posadas turísticas, requisitos de plantas y servicios.
- ❖ NTS- AV 014. Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura.

REGISTROS

- ❖ Registro Nacional de turismo (RNT)
- ❖ Registro mercantil
- ❖ RUT
 - ❖ Registro uso del suelo, sanitario y de seguridad.

Matriz de trámites e impuestos aplicables.

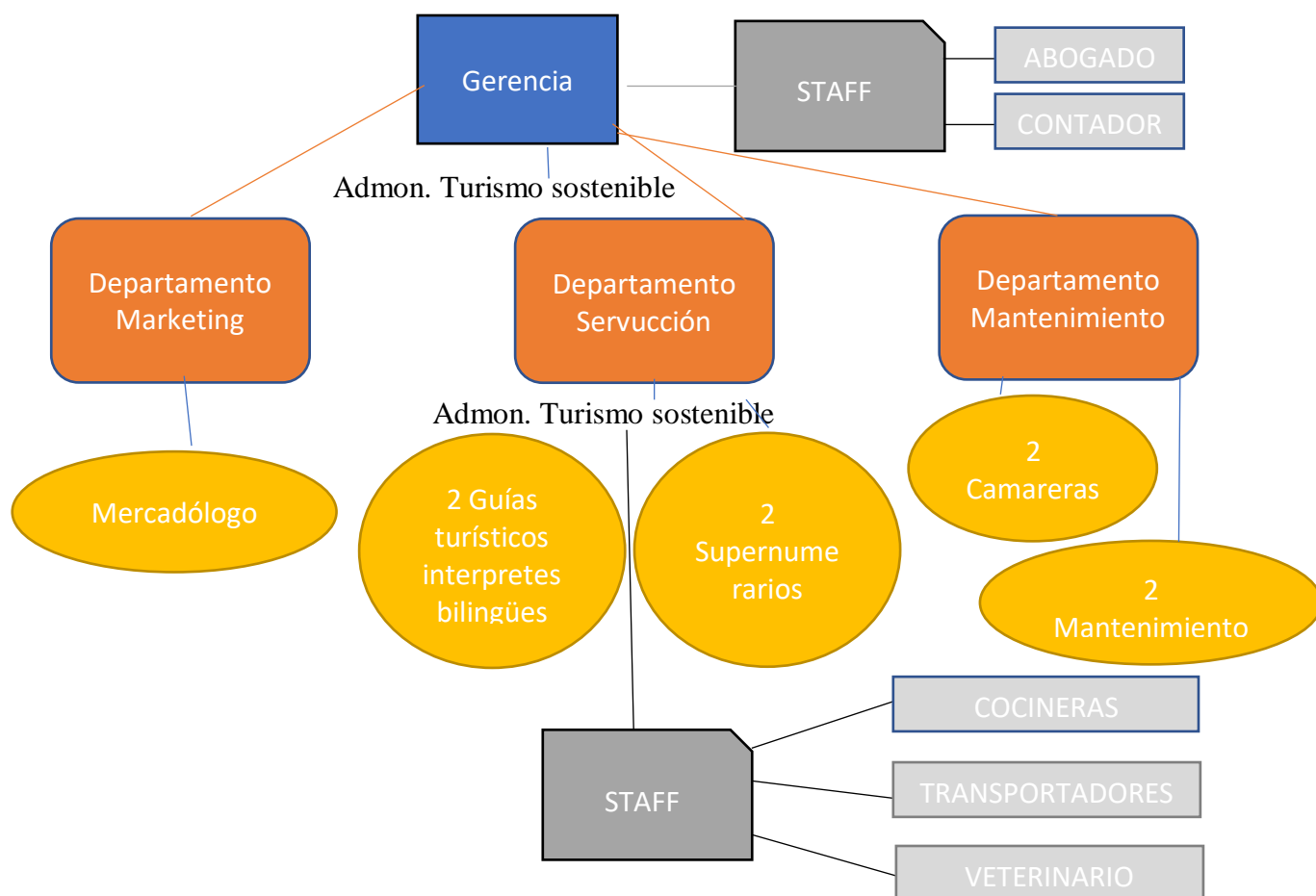
Tabla 1-Matriz de trámites e impuestos aplicables al plan de negocios

Descripción	Fecha de actualización	Responsable
Disponibilidad nombre	única vez	representante legal
Solicitud de NIT	única vez	representante legal
Registro Nacional de Turismo	anual	representante legal
Inscripción RUT	anual	representante legal
Registro industria y comercio	única vez	representante legal
Registro del uso del suelo	única vez	representante legal
Registro sanitario y seguridad	única vez	representante legal
Certificación NTS- H -007	anual	admon. turismo sost
Certificación NTS – TS 002	anual	admon. Turismo sost
Certificación norma NTS – TS 003	anual	representante legal
Manual procedimientos NTS- AV 014	anual	admon turismo sost
Impuesto predial	anual	representante legal

Fuente: elaboración Propia.

Análisis estratégico organizacional, creación de misión y visión.

Ilustración 1- Organigrama Posada Turística “El Arreból”



Fuente: elaboración propia.

Manual de funciones de la posada turistica “El Arreból”.

Alojamiento, avistamiento de aves, recorridos culturales y naturales.

CARGO: Gerente y Administrador

NIVEL : Alto

DEPARTAMENTO: Administrativo

JEFE INMEDIATO: Gerente

PERSONAL A CARGO: Contador

PROPOSITO: Velar por el buen

funcionamiento de LA Posada El Arrebol Generar bienestar a nuestros colaboradores, así como trabajar en pro del éxito de la misma.

FUNCIONES

PERIODICIDAD

- | | |
|---|-------------------------------|
| -Seleccionar personal. | <i>Cada que sea necesario</i> |
| -Manejar la nómina. | <i>Quincenal</i> |
| -Pago de nómina. | <i>Quincenal</i> |
| -Estar atento a las quejas reclamos tanto de clientes interno y externos. | <i>Siempre</i> |
| -Controlar y aprobar inversiones de la Posada el Arrebol | <i>Cada que sea necesario</i> |
| -Programar capacitaciones, actividades para los colaboradores con la intención de mejorar la prestación del servicio. | <i>Trimestral</i> |
| -Contratar a proveedores | <i>Cuando sea necesario</i> |
| -Pago a proveedores | <i>Mensual</i> |
| -Tomar decisiones relacionadas con la Posada El Arrebol y sus colaboradores. | <i>Siempre</i> |
| -Controla el entorno, de la organización y sus recursos. | <i>Siempre</i> |
| -Delegar Tareas a los colaboradores. | <i>Cada que sea necesario</i> |
| -Propiciar el crecimiento de la empresa como de los colaboradores. | <i>Siempre</i> |

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

NIVEL ACADEMICO: Profesional o tecnólogo del turismo sostenible.

EXPERIENCIA : mínima de un año en hoteleria y turismo.

HABILIDADES: Ingles conversacional, fluido y escrito, liderazgo, ser una persona con buena actitud e iniciativa.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE: Selección de proveedores, selección de personal, procesos de calidad.

CARGO: Mercadólogo

NIVEL : Medio

DEPARTAMENTO: Marketing

JEFE INMEDIATO: Administrador

PERSONAL A CARGO: Jefe de operaciones y Jefe de mercadeo

PROPOSITO: Facilitar o apoyar las tareas del administrador

FUNCIONES

PERIODICIDAD

-Colaboración continúa en actividades asignadas por el jefe.	<i>Cada vez que se necesario</i>
-Atender llamadas telefónicas.	<i>Siempre</i>
-Brindar información necesaria a los clientes.	<i>Cada vez que la soliciten</i>
-Revisión de la contabilidad	<i>Mensualmente</i>
-Revisar documentos	<i>Cada vez que se necesario</i>
-Analizar estados de cuentas	<i>Mensualmente</i>
-Elaborar la nomina	<i>Quincenal</i>
-Administrar papelería y elemento de la posada el Arrebol y llevar la contabilidad de los mismos.	<i>Siempre</i>
-Atender a proveedores	<i>Cada vez que sea necesario</i>

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

NIVEL ACADEMICO: Técnico o tecnólogo en el área administrativa, estudio o carreras afines.

EXPERIENCIA : mínima de 1 año en cargos administrativos preferiblemente enfocados en el área de turismo

HABILIDADES: Manejo de oficina, tener iniciativa, expresarse claramente, inglés conversacional, buena actitud, manejo de office, Excelente relaciones humanas.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE: Selección de proveedores, selección de personal, procesos de calidad.

CARGO: Guía turístico interprete bilingüe

NIVEL : Alto

DEPARTAMENTO: Operativo

JEFE INMEDIATO: Gerente

PERSONAL A CARGO: clientes, turistas.

PROPOSITO: Propiciar una guía turística ambiental interpretativa enfocada en la sensibilización de la protección y conservación de las fuentes hídricas e importancia de fauna y flora autóctona de la región cafetera.

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:

Identificación del Patrimonio natural y cultural de la zona cafetera.

Historia zona cafetera

Manejo de mínimo 2 idiomas aparte del idioma español.

NIVEL ACADÉMICO: Guía certificado por SENA.

EXPERIENCIA : mínima de un año en recorridos de interpretación.

HABILIDADES: flujo del idioma inglés, francés, mandarín.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE: Actividades operativas: senderismo, cabalgatas, avistamiento de aves

CARGO: Supernumerario

NIVEL : Medio

DEPARTAMENTO: Operativo

JEFE INMEDIATO: Administrador

PROPOSITO: Realizar la tareas previas, durante y despues de las cabalgatas.

Atención al cliente.

FUNCIONES

PERIODICIDAD

-Colaboración continúa en actividades asignadas por el jefe.	<i>Cada vez que se necesario</i>
-Atender llamadas telefónicas.	<i>Siempre</i>
-Brindar información necesaria a los clientes.	<i>Cada vez que la soliciten</i>
-Revisar documentos	<i>Cada vez que se necesario</i>
-Efectuar las actividades previas a los recorridos.	<i>Cada vez que se anecesario</i>

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS: ensillaje de caballos, conocimiento de equinos.

NIVEL ACADEMICO: Técnico en procesos de zootecnia, bachiller

EXPERIENCIA : mínima de 1 año en el amplio conocimiento de la arriería.

HABILIDADES: Manejo de caballos, manejo de grupos, manejo segundo idioma, atención al cliente.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE: actividades turisticas

CARGO: Auxiliar Servicios Generales

NIVEL: Bajo

DEPARTAMENTO: Mantenimiento

JEFE INMEDIATO: Gerente y Administrador

PROPÓSITO: Asear, limpiar y ordenar de forma adecuada las instalaciones de la Posada turística “El Arreból”, precisamente las áreas de alojamiento, recepción y entretenimiento.

FUNCIONES

PERIODICIDAD

-Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y velar que se mantengan aseadas.

Diaria

-Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.

Diaria

-Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.

En Check-Out

-Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, cortinas, paredes y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas.

Diaria

-Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios en sus oficinas y atender las reuniones que se lleven a cabo en las oficinas de su área de trabajo.

Diaria

-Velar por la buena presentación y orden de las oficinas y zonas comunes de la dependencia asignada.

Diaria

-Orientar a los usuarios y suministrar la información que le sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos.

Diaria

-Realizar labores propias de los servicios generales que demande la Entidad. Semanal

-Aplicar e implementar las estrategias y acciones del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, que le correspondan a su área.

Diaria

-Cumplir de manera efectiva la misión, visión, política y objetivos de calidad, y la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo. *Mensual*

-Cumplir con las normas y reglamentación impartida por el GERENTE Y ADMINISTRADOR, en las áreas de su competencia; así como también las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, Ordenanzas, Acuerdos, Decretos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos de la Administración de la Posada turística. *Cada vez que se requiera*

-Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e-Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, las que reciba por delegación y aquellas inherentes al desarrollo de la dependencia. *Diaria*

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Manejo de herramientas Office.
- Servicio al Usuario.
- Sistema Gestión de Calidad

NIVEL ACADÉMICO: Bachiller o técnico por competencias.

EXPERIENCIA: Mínima de 3 años en servicios generales, aseo y limpieza de baños.

HABILIDADES: Optimización de tiempos, manejo de la información, adaptación al cambio, disciplina, relaciones interpersonales, colaboración.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE: limpieza en las instalaciones y áreas afines de la empresa turística.

CARGO: Auxiliar de mantenimiento.

NIVEL : Medio

DEPARTAMENTO: Operativo

JEFE INMEDIATO: Gerente y Administrador

PROPOSITO: Mantener las área verdes aseadas, adecuadas para el disfrute y deleite de clientes, arreglar, restaurar y atender las emergencias que se presenten en las instalaciones de la posada turística.

FUNCIONES:

PERIODICIDAD

La plantación.

Mensual

El riego.

Diario

La pulverización con productos químicos para proteger las plantas contra las plagas.

DIARIO

El corte del césped.

Semanal

El recorte de setos y la poda de las plantas.

Semanal

La eliminación de malezas y basura.

Diaria

Reparación de elementos, chapas, puertas, cajones, armarios, camas etc.

CUANDO SEA NECESARIO

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:

-Tener buen conocimiento sobre botánica.

-Poder identificar diferentes tipos de plantas y saber la mejor manera de cuidar de cada una, lo que incluye el tamaño que pueden adquirir y cuándo hay que podarlas, POR EJEMPLO.

NIVEL ACADEMICO: Técnico en jardinería y floristería

EXPERIENCIA: mínima de 4 años en áreas verdes.

HABILIDADES: reparación en todo tipo de material liviano, actitud responsable, aplica fertilizantes, calcula y determina el momento de la siembra, tiene capacidad para trabajar en equipo. capaz de seguir instrucciones, es capaz de trabajar sin supervisión. Es capaz de utilizar equipo técnico, conduce tractores, corta el césped, cuida y hace crecer los árboles en un vivero, debe estar en forma físicamente es flexible, tiene habilidad para conducir tiene, habilidad para los números, tiene habilidades prácticas, hace senderos, levanta vallas, mantiene el área plantada libre de malas hierbas y desperdicios es metódico, posee permiso de conducir completo, planta flores, arbustos y árboles, siguiendo un diseño, poda plantas, proporciona servicios de paisajismo interior, recorta los setos, riega y abona las plantas, sirve y repara equipamiento, trabaja en el exterior bajo todo tipo de condiciones climáticas y sobre todo trabaja en equipo.

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE: actividades operativas, mantenimiento de zonas verdes y exteriores de las posada turística “El Arreból”, así como también la adecuada reparación de materiales y áreas que puedan ser afectadas por el ecosistema.

Misión:

La posada turística “El Arreból, establecimiento especializado en turismo de naturaleza y cultura, comprometido con el desarrollo de un turismo sostenible responsable y equilibrado, ofertando experiencias vivenciales enfocadas en el desarrollo sensorial de las personas resaltando los valores, riqueza natural y cultural de la región Cafetera precisamente en la Vereda Chorritos, La Celia, Risaralda.

Visión:

La posada turística “El Arreból se constituirá como una responsable en sus actividades realizadas brindando protección a la fauna y flora que se encuentra en el territorio, sus hábitats de tal forma contribuir en la mitigación y extinción de las especies autóctonas de la región

cafetera en cooperación con instituciones, comunidad local, líderes sociales y habitantes en general, orientado hacia el logro del desarrollo humano en armonía con la naturaleza.

Manual de requisitos, buenas prácticas para certificación de las NTS.

Nts-ts-003 requisitos para la norma técnica sectorial de turismo sostenible para agencias de viajes.

Nombre del documento.

- ✓ Listado maestro de documentos.
- ✓ Lista de chequeo de requisitos legales.
- ✓ Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales.
- ✓ Matriz de evaluación de impactos.
- ✓ Política de sostenibilidad de la Agencia de viajes Posada turística “El Arreból”.
- ✓ Programa de patrimonio natural.
- ✓ Programa uso eficiente del agua.
- ✓ Programa uso eficiente de la energía.
- ✓ Programa de gestión de residuos.
- ✓ Programa material publicitario.
- ✓ Programa patrimonio cultural.
- ✓ Programa contratación y generación de empleo.
- ✓ Código de conducta de prevención de ESCNNA.
- ✓ Programa satisfacción del cliente.
- ✓ Programa de seguridad.

Nts-av-014 operación de actividades de cabalgata.

Nombre del documento.

- ✓ Ficha técnica de requisitos legales en la prestación de actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Procedimiento para reserva contacto y seguimiento en la prestación actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Ficha técnica de programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad de cabalgata.
- ✓ Manual de políticas de la empresa: política de cuidado y salud de los animales, política ambiental, política de solución de conflictos, política de calidad, política de relación con proveedores y prestadores de servicios, política de mantenimiento, política activa de información.
- ✓ Ficha técnica del équido para la actividad de cabalgata.
- ✓ Ficha técnica de cabalgaduras para la prestación de actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Ficha técnica bitácora de recorrido para actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Manual de operaciones para actividades de turismo de aventura: del miedo, de la actividad, de los equipos técnicos, del clima, del guía, de la preparación para realizar la actividad- reglamento interno de operación, del desarrollo de la actividad, de la evaluación de la actividad.
- ✓ Plan de análisis y manejo de riesgos en actividades de cabalgata para turismo de aventura.

- ✓ Ficha técnica de evaluación del servicio en la prestación de actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Ficha técnica de información al usuario, previa a la prestación de actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Certificado de castración en la prestación de actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Registro de condiciones meteorológicas y estado de la zona de operación para la actividad de cabalgata.
- ✓ Registro de exploración de área previo a la prestación de actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Ficha técnica de registro de usuarios en la prestación de actividades de cabalgata para turismo de aventura.
- ✓ Reporte de incidentes y accidentes ocurridos en la práctica de la actividad de cabalgata en turismo de aventura.
- ✓ Ficha técnica de capacitación plan de respuestas a emergencias de la agencia de viajes que opere actividades de cabalgata en turismo de aventura.
- ✓ Ficha técnica bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad de cabalgata.
- ✓ Ficha técnica de capacitación y actualización del personal de la agencia de viajes que opere actividades de cabalgata en turismo de aventura.
- ✓ Documento con un seguro de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, el cual debe incluir al usuario y al guía.

Nts-ts-002 establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Nombre del documento.

- ✓ Acta de reunión
- ✓ Matriz de requisitos legales
- ✓ Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales
- ✓ Lista de chequeo de requisitos legales
- ✓ Política de turismo sostenible
- ✓ Formato matriz de evaluación de impacto
- ✓ Formato programa de sensibilización e información
- ✓ Listado maestro de documentos
- ✓ Formato plan de capacitación formato plan de acción y reacción frente a emergencias
(sismo, Tsunami, motín, otros.)
- ✓ Programa de protección y gestión de la biodiversidad
- ✓ Programa de ahorro y uso eficiente del agua
- ✓ Programa de ahorro y uso eficiente de la energía
- ✓ Programa de uso de productos químicos
- ✓ Programa de gestión de residuos
- ✓ Programa integral mitigación de contaminación AVA
- ✓ Programa de ahorro material impreso
- ✓ Programa integral mitigación de contaminación GEI-SAO
- ✓ Programa sociocultural
- ✓ Código de conducta
- ✓ Prevención ESCNNA
- ✓ Registro de acciones de responsabilidad social-empresarial

✓ Formato de análisis de impacto de compras

✓ Programa satisfacción del cliente

Nts-h-007 Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios.

Nombre del documento.

✓ Ficha técnica de planta de la Posada turística “El Arreból”: edificación, áreas verdes, recepción, corredores/pasillos, habitaciones, seguridad, climatización, muebles, conexiones, ropa de cama, piso, ventanas, iluminación.

✓ Ficha de baños de habitaciones: ducha, sala y comedor

✓ Ficha técnica de cocina.

✓ Ficha técnica reserva de agua para la posada.

✓ Ficha técnica manejo de basuras

✓ Ficha técnica de otros espacios: cuarto de máquinas, tanques de combustible.

✓ Ficha técnica del servicio en el establecimiento: recepción, habitaciones

✓ Ficha técnica de baños de habitaciones: artículos y enseres.

✓ Ficha técnica comedor

✓ Ficha técnica de servicios complementarios.

✓ Ficha técnica tratamiento de quejas: proceso de prestación del servicio.

✓ Ficha técnica de seguridad.

✓ Ficha técnica del personal: del personal de recepción, de cocina, de servicio comedor.

Creación Matriz DOFA, valores corporativos y políticas empresariales.

Tabla 2-Matriz DOFA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
MATRIZ DOFA	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de un sistema de gestión y sostenibilidad. - Implementación de actividades que promueven y resaltan la cultura local. - Oportunidad de turismo en la zona. - Apoyo de agremiaciones locales 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de capacitación de la comunidad local para la prestación de servicios turísticos.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
Posibles alianzas con entidades públicas y privadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Generar campañas de capacitación a la comunidad local. 	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios con prestadores de servicios con el fin de ampliar la oferta de alojamiento y alimentación.
<ul style="list-style-type: none"> - Arraigo de la comunidad por su territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer programas y políticas que permitan la conservación de la fauna y flora del territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar el plan de negocios ante un posible inversionista.
<ul style="list-style-type: none"> - Cordialidad y vocación por el servicio de la comunidad local. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer alianzas estratégicas con prestadores de servicios y posibles prestadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar programas de educación en temas turísticos que complementan la vocación por el servicio que tiene la comunidad generando una mejor prestación de servicios y desarrollo económico para los mismos.
<ul style="list-style-type: none"> - Riqueza de biodiversidad. - Ubicación y clima agradable. - Generación de empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perfilear a la comunidad local y establecer procesos de reclutamiento de personal para la contratación de los mismos. 	
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
Rechazo por parte de la comunidad local.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer programas de comunicación o reuniones donde la comunidad sea un participante activo sobre los posibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación gremial.

proyectos turísticos a desarrollar y su aprobación.

Mal estado de las vías de comunicación.		- Inclusión de la comunidad en las diferentes etapas (diseño, operación y cierre) del proyecto o plan de negocios.
Cambios sociales por la globalización.	Establecer convenios y compromisos con la administración local que permita el mantenimiento.	
Baja afluencia de vuelos de vuelos internacionales en la región.		- Búsqueda de apoyo de las fuerzas armadas o de instituciones como la Policía Nacional que fortalezcan la seguridad del territorio.
Perdida de la identidad cultural.		
Posibles riesgos de comunidad civil.		

Fuente: elaboración propia.

A partir del análisis realizado de la Matriz DOFA, se identificó un total de 4 estrategias las cuales se basan en el fortalecimiento de la promoción del destino y de las actividades ofrecidas por la Posada El Arrebol, tanto a nivel local como a nivel regional, seguido por la integración de la comunidad local en las tres etapas básicas del plan de negocios, donde se genere una participación activa y constante que este encaminada al desarrollo económico de los mismos y la mitigación de impactos socio-culturales y hacia un enfoque sostenible y apoyando las diversas actividades propuestas, por último la identificación de aliados estratégicos para el fortalecimiento y continuidad de las relaciones, generando mejoras en la prestación de los servicios turísticos.

Valores corporativos.

Los valores corporativos son considerados por la organización como un punto fundamental y lineamiento estratégico para el funcionamiento tanto interno como externo en la Posada turística “El Arrebol”, para los cuales se deben tener en cuenta los siguientes comportamientos:

- Respeto:

Siempre atentos a los comentarios y aportes que los colaboradores y el usuario manifiesten, siendo estos valorados y tenidos en cuenta para la toma de decisiones.

El respeto como valor corporativo de la Posada propone dar cumplimiento a las normas internas de puntualidad, compromiso, sinceridad, entre otros y la completa aplicación de los valores corporativos, en cada una de las actividades propuestas.

Y por último el respeto por los recursos naturales, culturales y socio-culturales del territorio en el cual se encuentra la Posada El Arrebol.

- Vocación de servicio:

La vocación del servicio es vital para la realización de las diferentes actividades propuestas, la cual va a permitir una mejor experiencia turística para los visitantes, generando un ambiente cálido y con toque familiar entre los prestadores de servicio y el turista.

- Honestidad:

Demostrar los resultados y los usos que se le dan a los recursos utilizados en la ejecución de las actividades propuestas. Realizar inspecciones constantes internas con el fin de controlar el espionaje y fraude dentro de la organización.

- Responsabilidad:

Estar comprometidos con los diferentes procesos sostenibles, a nivel interno y externo, donde es de vital importancia establecer estrategias de gestión que permitan la ejecución de las

mismas desde los procesos de diseño y administración, hasta la operación de las diversas actividades turísticas, minimizando o mitigando los posibles impactos sobre el recurso natural y cultural del territorio.

- *Amor por el medio ambiente:*

Tener un compromiso con la protección y cuidado de los diferentes recursos naturales, sobre los cuales se van a ejecutar las actividades turísticas, a través de normas de comportamiento y recomendaciones realizadas a los usuarios, diseño adecuado de senderos, establecimiento de políticas de sostenibilidad, entre otros.

Proponer la realización de campañas de educación ambiental, con el fin de mejorar las condiciones ambientales de las comunidades involucradas en el desarrollo de programas y actividades, con el objetivo de generar una mayor conciencia ambiental, entre la comunidad local y las veredas aledañas.

Políticas empresariales.

- *Política financiera:*

- ✓ La toma de decisiones en cuanto a inversión y venta de acciones debe ser tomada entre los socios.
- ✓ Los procesos de liquidez, excedentes financieros y obtención de recursos deben ser manejados únicamente por el administrador y contador encargado.
- ✓ Todas las acciones financieras deben estar encaminadas al equilibrio social, ambiental y económico de la agencia de viajes operadora.
- ✓ Establecer indicadores mensuales de ingresos y egresos, los cuales deben ser comunicados y compartidos con todos los colaboradores.

- *Política comercial:*

- ✓ Establecer metas de venta para los colaboradores.
 - ✓ Establecer precios de venta justos, donde todos los proveedores y aliados tengan una retribución justa por los servicios prestados.
 - ✓ Política de cancelación para reservas mínimo de 20 días hábiles a un mes antes de la fecha a tomar el plan
 - ✓ En caso de cancelación no se retornada el total del dinero abonado
 - ✓ Establecer un plan de innovación de las actividades propuestas, el cual se debe ver reflejado mínimo cada año de operación
 - ✓ Las formas de pago están definidas por dos maneras diferentes, a través de una consignación o transacción bancaria a la cuenta de ahorros de la agencia, la cual puede ser un depósito del 50% del total del plan o el 100% del mismo. Y en efectivo directamente en la agencia de viajes, bajo la misma condición de porcentajes.
 - ✓ No se prohíbe el cruce de información telefónica o algún tipo de contacto por parte de los diferentes proveedores hacia los visitantes.
- Política de Recursos Humanos:
- ✓ La decisión final acerca de la contratación del personal de la agencia estará a cargo de los socios principales.
 - ✓ La selección de los proveedores de servicios siempre estará definida por la oferta de la comunidad local, como agremiaciones o grupos sociales con características de calidad media.
 - ✓ Se sancionara con despido inmediato al colaborador que sea descubierto extorsionando a algún cliente o turista.
 - ✓ Dara despido inmediato al colaborador que promulgue la actividad de explotación sexual.

- ✓ En la oficina de La Posada El Arrebol siempre debe permanecer un guía del equipo, siempre y cuando no se requiera para la operación de algún paquete.
- ✓ La contratación de guías especializados estará ligada a la oferta de este tipo de profesionales en el municipio o territorio sobre el cual se va a operar.
- ✓ El personal de la Posada El Arrebol siempre debe portar su uniforme o identificación como funcionario durante el horario laboral.

Capítulo 2. Diseño de actividades y servicios turísticos experienciales en el marco del PCC.

Estado del arte.

Hasta 1970 la afición por la observación de aves silvestres en Colombia era inexistente o a lo sumo, marginal, más que observadores, los pioneros de la ornitología nacional, como Carlos Federico Lehmann, José Ignacio Borrero y el padre Antonio Olivares fueron grandes cazadores y no solo practicaron este deporte con el fin de nutrir las colecciones científicas, Borrero publicó un libro sobre las aves de caza colombianas, aparte de este interés, que puede parecer antagónico para los pajareros de hoy en día, dedicarse a la búsqueda y contemplación de los pájaros era una práctica inusual en Colombia. Sin embargo, los primeros ornitólogos en tener una formación académica en escuelas estadounidenses, Humberto Álvarez-López y Jorge Enrique Orejuela, desarrollaron una apreciación estética por sus objetos de estudio, que muy seguramente estuvo influenciada por el auge de la observación lúdica de aves en los Estados Unidos. Hacia finales de la década de 1970 surgió un conjunto disperso de pajareros como era de esperarse, la vinculación afectiva con el campo desde la infancia está asociada de manera significativa con dichas experiencias, esta relación ha sido entendida con claridad por algunos entusiastas en la

observación de aves y gracias a ello se han desarrollado esfuerzos tan importantes como la labor impulsada por el Fondo Filantrópico Atta y la Corporación Autónoma Regional de Risaralda para promover la apreciación de aves entre los niños y los jóvenes de la región. (*Naranjo, L.G, 2016, Pag 24*).

Sociedades Pioneras.

En 1981, un grupo de estudiantes universitarios y jóvenes profesionales convoca dos por Humberto Álvarez López crearon en Cali la Sociedad Vallecaucana de Ornitología el primer grupo formalmente constituido con el objetivo de “promover el estudio, la protección y la apreciación estética de aves silvestres en los diversos niveles educativos y sociales y crear conciencia de los valores científicos, estéticos, culturales y económicos que les son inherentes” (*Alvarez-López, 1981*).

Varios de sus socios incursionaron en la investigación y algunos hicieron carrera como ornitólogos, las labores de divulgación dirigidas a un público más amplio consiguieron impulsar la afición por la observación como nunca hasta ese entonces había sucedido en Colombia. Gracias a las salidas de observación, las charlas periódicas y, sobre todo, los artículos publicados en el boletín Rupícola, la captó el interés de muchas personas en otras regiones del país y esto condujo en pocos años a la creación de grupos análogos en diferentes ciudades: la Sociedad Caldense de Ornitología, la Sociedad Antioqueña de Ornitología, el Grupo Ornis y la Asociación Bogotana de Ornitología todos estos grupos surgieron alrededor del trabajo académico y, por lo tanto, tuvieron como gestores a docentes e investigadores. Las contribuciones de Jesús Antonio Vélez en Manizales, Marco Antonio Serna en Medellín y Gary Stiles en Bogotá fueron decisivas en el fomento de la observación de aves como actividad recreativa. (*Naranjo, 2016, Pag 25*).

Aunque no se contaba con material de ayuda empezaron a crear los distintos libros o guías que ayudan a la identificación en el campo de las aves en el país, gracias a la valiosa ayuda de personas como Carlos Federico Lehmann Valencia, curador Ornitológicos del país creador del Museo de Historia Natural de Cali que hoy lleva su nombre y William L. Brown, quien donó sus regalías para cubrir una traducción del libro al español, mientras que el ornitólogo, Steven L. Hilty, asumió la producción del grueso de la obra mientras dirigía viajes de observación en el país para la compañía Víctor Emmanuel Tours. Gracias a su experiencia en esta labor y a su rigurosa formación como investigador, Hilty consiguió darle forma a una obra que no tenía precedentes. Esta guía de campo (*Hilty y Brown, 1986*), hoy conocida entre los iniciados como “la Hilty”, no solo ilustraba por primera vez la mayoría de las aves silvestres presentes en Colombia, sino que proveía una gran cantidad de información sobre distribución, historia natural y ayudas de identificación y además recopilaba una extensa bibliografía que hasta ese momento estuvo dispersa y que era difícil de acceder para los interesados.

Juan David Amaya, desde el Instituto Humboldt, lideró el proceso de agrupar las asociaciones regionales en una red en la que, a través de la participación y la comunicación, los aficionados pudieran desarrollar sus capacidades y contribuir a los propósitos establecidos por la Estrategia.

La coalición –la Red Nacional de observadores de aves Encuentros Nacionales de Ornitología, el hecho que Colombia sea reconocida como la meca de la pajarería mundial no se basa solo en las estadísticas de riqueza de especies y número de endemismos, cualquier rincón de la geografía nacional está lleno de sorpresas y a medida que el país busca caminos para superar los muchos años de conflicto armado e inestabilidad social, un número creciente de pajareros extranjeros es atraído por este patrimonio, conscientes del potencial económico que representa

este atractivo, algunos estamentos del gobierno, empresarios y grupos locales se han dado a la tarea de fortalecer las capacidades locales para explotarlo (Jiménez, 2017)

Desde 2011, Manizales realiza un Encuentro Internacional de Turismo de Observación de Aves y en solo los dos últimos años, Cali, Medellín e Ibagué han organizado cinco festivales y Ahora Global Bird Day un evento que empezó hace 5 años, dicho evento se hace a través de una plataforma electrónica en la que todos depositan observaciones o ‘pajareadas’ atraen visitantes de distintas regiones del país y del mundo, lo mismo que operadores de aviturismo nacionales e internacionales (Global Bird Day, 2017).

Ficha general de los servicios u/o productos turísticos.

Tabla 3- Ficha general de servicios y productos turísticos de la posada turística "El Arreból"

Producto/servicio	Tipo de producto	Descripción (que es)	Capacidad técnica y operativa	Capacidad
Senderismo	Intangible	Caminatas ecológicas guiadas por profesional, duración entre 2 y 3 horas, senderos punto a punto y circular. (incluye seguro, comida opcional)	Se cuenta con un guía interprete para grupos de máximo 6 personas y si los grupos son más grandes, se requerirá el apoyo de un segundo interprete	Un máximo de 200 personas podrá realizar la actividad en el transcurso de 30 días.
Paseo a caballo	Intangible	Recorrido libre a caballo el cual dura dos (2) horas aprox. Se establece la ruta que conduce al cerro Moctezuma en donde los turistas tendrán una vista del PCC y del PNN Tatamá.	50 recorridos semanales/200 mes. 6 caballos mensuales operando. 2 operarios para ejercer la actividad.	Se podrá atender un Max de 200 recorridos en el transcurso de 30 días.

Pesca recreativa	Intangible	<p>Se tendrán dos lagos de pesca en el que se cultivará Tilapia negra y roja debido a su fácil adaptación a aguas cálidas y ambientes con poco oxígeno, el precio será de \$ 5000 Pesos por libra capturada y por la afirmación de Erick Serge Firtión 2018 que dice “Gracias a las mejoras en la selección genética, y capacitación de productores, entre otros factores, se ha determinado a la Tilapia como la especie insignia de la piscicultura nacional”. Se puede deducir, Colombia tiene potencial para competir en mercados internacionales y por ende puede resultar muy productivo para los ingresos de la posada brindar esta actividad.</p>	<p>El servicio se prestará de martes a Domingo en los horarios de 08:00 AM a 05:00 PM y se requerirán de dos (2) Personas para atender a los clientes dividiendo sus tareas en un empleado que venda las carnadas y alquile las cañas de pescar y la otra persona tendrá la labor de limpiar los peces si los clientes lo desean y estar pendiente para cualquier problema que se le pueda presentar a los usuarios.</p>	<p>En la posada turística El Arreból se podrá sacar Max. 250 kilos de tilapia negra y un Max. 50 kilos de tilapia roja al mes.</p>
Alojamiento	Intangible	<p>En la posada se tendrán 8 habitaciones dentro de la estructura tradicional y se construirán 4 cabañas para aumentar la capacidad de la posada, por lo tanto, se tendrá la posibilidad de alojar 24 huéspedes al mismo tiempo, es decir, con todas las habitaciones ocupadas.</p>	<p>Se tendrán 8 habitaciones dobles y 4 cabañas para alojar grupos de hasta cuatro (4) personas por cabaña. La posada tendrá dos (2) recepcionistas, uno para cada turno, una (1) persona de mantenimiento y oficios varios y otra persona de apoyo para otras actividades.</p>	<p>Ocupación Max. 18 camas día.</p> <p><i>Grupos:</i> ocupación Max 20 camas.</p>
Artesanías/Suvenires	Tangibles	<p>En la recepción de la posada se tendrá una vitrina en la que se exhibirán artesanías referentes a la Posada El Arreból, PCC y PNN Tatamá. El precio de cada artículo varía según el tamaño y la forma.</p>	<p>Debido a que son productos que no tienen mucha rotación, la misma persona encargada de la recepción, será quien atienda y venda las artesanías.</p>	<p>Se tendrá un inventario de 50 objetos de carácter artesanal al mes.</p>

Avistamiento de Aves	Intangible	<p>Teniendo en cuenta el crecimiento del interés de turistas por la observación de aves y la diversidad existente, se tendrán tres senderos por los cuales se podrán avistar gran variedad de especies. De igual manera es muy importante la afirmación de Diana Yaneth Osorio Bernal, Secretaria de Desarrollo económico quien dice que “El Turismo es una fuente adicional de ingresos que permite dinamizar no solo la economía departamental, sino incrementar el flujo de visitantes a zonas que hasta ahora son desconocidas para muchos y transformar este sector en un renglón importante de esta localidad” Por lo que es una oportunidad para que la vereda Chorritos y el municipio de la Celia, sea conocida por turistas de todo el mundo.</p>	<p>Se cuenta con un guía interprete para grupos de máximo 6 personas y si los grupos son más grandes, se requerirá el apoyo de un segundo interprete.</p>	<p>Se atenderá un Max. 200 avistadores de pájaros</p>
----------------------	------------	---	---	---

Fuente: elaboración propia.

Ficha técnica de los servicios u/o productos a ofrecer.

Tabla 4- Matriz avistamiento de aves.

Descripción comercial	Avistamiento de aves						Capacidad máxima (argumentar)	Precio público, formas de pago y políticas de cancelación.
	Descripción técnica							
	Equipo humano requerido	Equipo tecnológico requerido	Insumos necesarios	Suvenires o servicios incluidos	Duración de la prestación del servicio	Descripción técnica detallada		
Plan: Aves y Arreboles del paisaje cultural cafetero Ven y conoce la Avifauna que exalta las bondades de este bosque trópica, un destino donde podrás observar el comportamiento de las aves en su entorno natural.	Guías certificados bilingües. Guía de la comunidad capacitados en el reconocimiento y comportamiento de las aves en su entorno. Un (1) conductor de vehículo 4x4 propio para el transporte de avistadores de aves. Un (1) conductor de vehículo Willys tradicional, capacitado para el transporte de personas por vías rurales. Dos (2) personas de la comunidad que prestaran el servicio de transporte en caballo para el avistamiento en zonas o terrenos de difícil acceso.	Binoculares Brújula cámara fotográfica Equipo GPS altímetro y notas sobre tiempo atmosférico Teléfono celular y radio de comunicación	Ropa adecuada Mochila agua comida Guía de aves Equipos de comunicación Botiquín de primeros auxilios.	Desayunos, almuerzos, cenas (Comida típica preparada por personal de la comunidad local). Frutas y snacks durante las caminatas. El precio del plan incluye servicio de alojamiento Guianza (Contamos con guías de la región con amplio conocimiento y experiencia en avistamiento de aves.) Seguro de viaje. Entrada: El ingreso a los parques naturales y reservas está incluido en el valor del plan Agua para los recorridos.	3 días dura el plan "Aves y arreboles" en el Paisaje Cultural Cafetero con diferentes actividades como visita a humedales, lagunas de alta cordillera entre otros..	Esta ruta única en la Posada. Día 1 Posada El Arrebol y el Verдум La Celia donde harán un recorrido de 4 kms donde se podrán observar distintas especies de aves caminando una distancia de 45 minutos por un terreno medianamente empinado, luego llegando a la reserva El Verдум se hará un recorrido lineal de 4 horas de duración por senderos y plataformas de madera con una dificultad media donde serán necesarios todos los elementos de seguridad para el ascenso a las plataformas ya que se hace necesario una línea de arnés para realizar	La capacidad máxima por paquete de avistamiento de aves es de 8 personas, ya que grupos mayores pueden causar alteraciones en el ecosistema y las mismas especies. Sin embargo, siempre deben tener presente el respeto por los animales y su entorno. Evitar perturbarlos, no alterar su hábitat y no manipular sus nidos	Tarifa por persona 330 USD \$ 960,000 COP Tarifa plan total de tres días \$ 990,000 USD 3,027,000 COP Sujeto al cambio del TRM del día. Formas de pago: Pagos Online, pagos en efectivo únicamente en nuestras oficinas ante personal autorizado. Pagos con tarjeta de crédito o débito se encuentran habilitados en todas nuestras oficinas Política de pago: Se requiere un depósito de por persona de equivalente al 20% del valor total del plan, el cual debe abonarse de manera

la actividad y
después
dirigirse al
punto de
llegada para
almorzar y
dirigirse a la
Celia en
transporte
Willis. Día
dos, Posada
El Arrebol-
Pueblo Rico
Acompañados
de un guía
certificado y
un conductor
de transporte
4x4 se inicia
el recorrido
directo a
Pueblo Rico
donde se hará
avistamiento
de aves. Día
tres, La
Posada El
Arrebol -
Pereira Se
dirigen hacia
Pereira a
tomar un
desayuno y
desplazar zen
hasta el SFF
Otún
Quimbaya
donde se hará
un recorrido
para avistar
aves de baja
dificultad y en
forma circular

anticipada
para
confirmar la
reserva. La
totalidad del
precio del
paquete
debe ser
pagado a
más tardar
el mismo
día de
partida en la
oficina
principal
ante
personal
autorizado.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5- Matriz de artesanías/Suvenires.

Descripción comercial	Artesanías/Suvenires						Capacidad máxima (argumentar)	Precio público, formas de pago y políticas de cancelación
	Descripción técnica							
	Equipo humano requerido	Equipo tecnológico requerido	Insumos necesarios	Suvenires o servicios incluidos	Duración de la prestación del servicio	Descripción técnica detallada		
Observa en la Recepción de la Posada "El Arrebol" artesanías referentes a la Posada, Paisaje Cultural Cafetero y PNN Tatamá.	Debido a que son productos que tienen mucha rotación, la misma persona encargada de recepción, será quien atienda y venda las artesanías.	Un computador	Vitrinas y artesanías.	No aplica	No aplica	Las artesanías serán compradas ya elaboradas a los artesanos de la región para apoyar la economía local y en el marco de la sostenibilidad. Serán artesanías en su mayoría a base de hilos y algunas tendrán trozos de guadua, semillas y nylon.	O aplica.	El precio de cada artículo varía según el tamaño y la forma. Se aceptan pagos Online y en efectivo en nuestras oficinas ante personal autorizado.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6- Matriz senderismo “Sendero la cristalina”.

descripción comercial	Senderismo "Sendero La Cristalina"						Capacidad máxima (argumentar)	Precio público, formas de pago y políticas de cancelación.
	Descripción técnica							
	Equipo humano requerido	Equipo tecnológico requerido	Insumos necesarios	Suvenires o servicios incluidos	Duración de la prestación del servicio	Descripción técnica detallada		
Disfruta de los senderos por el Paisaje Cultural Cafetero y PNN Tatamá observando la diversidad en fauna y flora presente en el territorio aprovechando los espejos de agua de este bosque tropical.	Se requerirá de un (1) guía por cada 7 turistas.	Binoculares, cámara fotográfica, Equipos de comunicación bidireccional y altavoz.	Lista de aves que se pueden avistar durante el recorrido, Botiquín de primeros auxilios para atender una emergencia, líquido para hidratarse durante el recorrido.	No aplica.	El recorrido por el Sendero dura aproximadamente 4 horas.	Este recorrido inicia en La Posada "El Arrebol", en un recorrido lineal entre ida y vuelta, es decir, se llega al destino y se retorna por el mismo lugar a la Posada. Por esta ruta se llega al río La Cristalina donde si lo desean, se podrán bañar.	Para no afectar los suelos del sendero, la capacidad de carga se calcula en 7 turistas por sendero.	El precio del recorrido será de 15,000 Pesos por persona. Se aceptan pagos online y pagos en efectivo en nuestras oficinas ante personal autorizado.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7- Matriz pesca recreativa.

Descripción Comercial	Esquipo humano requerido	Pesca recreativa					Capacidad máxima.	Precio, publico, formas de pago y políticas de cancelación.
		Descripción técnica						
		Equipo tecnológico requerido	Insumos necesarios	Suvenires, servicios incluidos	Duración prestación del Servicio	Descripción técnica detallada		
Disfruta de dos lagos de pesca en los que se podrá capturar tilapia plateada y cachama, también disfruta de su rica y nutritiva carne, si desea que se le prepare un plato sencillo con arroz y patacón.	Se requerirán tres (3) personas para atender a los clientes dividiendo sus tareas en un empleado que venda las carnadas y alquile las cañas de pescar y la otra persona tendrá la labor de limpiar los peces si los clientes desean y estar pendiente para cualquier problema que se le pueda presentar a los usuarios y una cocinera.	No aplica.	Cañas de pesca y carnadas.	No aplica.	El servicio se prestará de martes a domingo de 08:00 AM a 05:00 PM	Uno de los lagos tiene unas dimensiones de 10 metros cuadrados con una profundidad de 1 metro. El otro lago tiene unas dimensiones de 10x1.5 metros. Con una profundidad de 1 metro. Se cultivará Tilapia Roja y negra debido a su fácil adaptación a todo tipo de aguas, especialmente aquellas con poco oxígeno.	20 Usuarios al mismo tiempo.	El precio será de \$ 7.000 pesos por pescado capturado y solo se reciben pagos en efectivo al personal autorizado.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8- Matriz hospedaje.

Descripción comercial	Hospedaje						Capacidad máxima (argumentar)	Precio público, formas de pago y políticas de cancelación.
	descripción técnica							
	Equipo humano requerido	Equipo tecnológico requerido	Insumos necesarios	Suvenires o servicios incluidos	Duración de la prestación del servicio	descripción técnica detallada		
Ven y disfruta de un despertar acompañado de los sonidos de la naturaleza en la Posada "El Arrebol"	La Posada tendrá dos (2) recepcionistas uno para el horario de la mañana hasta las dos de la tarde y otro de dos a 10 de la noche, Una (1) persona de mantenimiento y oficios varios y otra persona de apoyo para otras actividades	Dos computadores y equipos de comunicación bidireccional.	Conexión a internet, camas y equipamiento o para las habitaciones .	No aplica.	El tiempo que lo requiera el usuario.	En la Posada se tendrán 8 habitaciones dentro de la estructura tradicional y se construirán 4 cabañas para aumentar la capacidad de la Posada.	Se tendrá la capacidad para alojar 24 huéspedes al mismo tiempo.	Se aceptan pagos online y en efectivo en nuestra oficina principal ante personal autorizado. Pagos con tarjeta débito o crédito se encuentran habilitados en nuestras oficinas. Se requiere de un depósito por persona equivalente al 50% del valor total del paquete, el cual debe abonarse anticipadamente para confirmar la reserva. El valor restante del precio del paquete debe ser pagado por tarde el mismo día en que se toma el servicio en nuestra oficina ante personal autorizado. Las reservas confirmadas deben ser canceladas o modificadas por lo menos un día antes en que está programado el servicio en horario laboral. Las

reservas
canceladas el
mismo día del
servicio
tendrán una
penalidad del
20% sobre el
valor total del
paquete.

Tabla 9- Matriz actividad de cabalgata.

Descripción comercial	Actividad de cabalgata						Capacidad máxima (argumentar)	Precio público, formas de pago y políticas de cancelación
	descripción técnica							
	Equipo humano requerido	Equipo tecnológico requerido	Insumos necesarios	Suvenires o servicios incluidos	Duración de la prestación del servicio	Descripción técnica detallada		
Disfruta de un paseo a caballo por el Paisaje Cultural Cafetero y el PNN Tatamá observando la avifauna presente en el territorio y aprovechando los beneficios de respirar el oxígeno de este bosque andino.	Se requiere de un (1) guía por cada 5 caballos y de una persona encargada del cuidado de las caballerizas, así como de los caballos, también se contará con el apoyo de un veterinario contratado para que examine periódicamente los caballos.	Es opcional llevar cámaras fotográficas y binoculares. Lo que resulta esencial son los dispositivos de comunicación bidireccional.	Equipo para ensillar a los caballos para comodidad de los turistas.	No aplica	Está la opción del recorrido de una (1) hora al sendero Morrón , así como del recorrido de tres (3) horas al sendero La Cristalina.	Los dos senderos por los cuales se va a desarrollar la actividad, se caracterizan por una topografía montañosa y por partes un poco escarpada por lo que en ocasiones será necesario bajarse del caballo para transitar terrenos difíciles.	Para no afectar los suelos de los senderos, la capacidad de carga se calcula en 5 turistas a caballo por cada sendero, sin contar el del guía.	El precio del recorrido al sendero el Morrón costará \$40,000 Pesos por persona y el de la Cristalina \$100,000 Pesos por persona. Son a petición del cliente si los quiere incluir en el paquete. Se aceptan pagos online y pagos en efectivo.

Fuente: elaboración propia.

Plan de negocio mediante Lienzo Canvas.

Tabla 10- Lienzo Canvas posada turística "El Arreból"

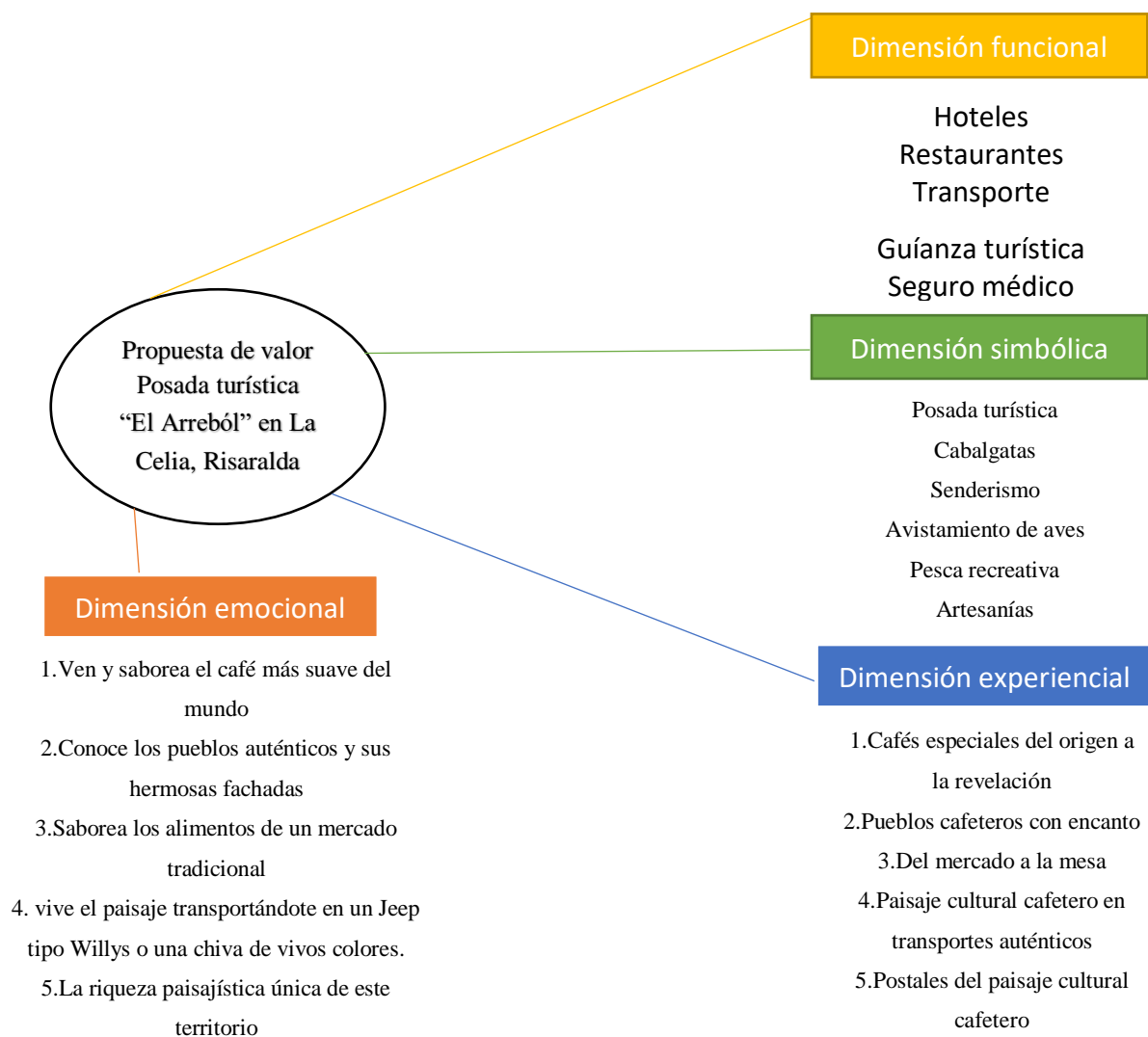
Aliados clave	Actividades clave	Propuesta de valor	Relación con el cliente	Segmentos de clientes
Transportadores de Jeep: Nicolás Alexis Romero	Avistamiento de aves		Atención personalizada	Turistas en el Departamento de Risaralda
Gobernación de Risaralda	Senderismo	Diversidad de paisajes, flora y fauna autóctona de la región andina, reconociendo especialmente las especies de aves	Vía telefónica	
Retro Ciclas	Hospedaje		Vía web (Redes Sociales)	Amantes al turismo de naturaleza y aventura
Living Trips	Publicidad y marketing		Vía correo electrónico	Preferencia por el avistamiento de aves
Alcaldía de La Celia				
Comunidad vereda Chorritos				
Birdwatch	Alianzas con (Birdwatch, Manakin, Nature Tours, Nature Colombia y Uncover Colombia)	Diseño y arquitectura tradicional de la Posada turística "El Arreból"	Chat redes sociales (What's app, Instagram Facebook)	Turista Softcore
Nature Colombia		Ubicación estratégica en zona de reserva (PNNT) donde se ejercerá Ecoturismo	Encuestas de satisfacción (Bonos de descuento para una próxima estadía)	Ingresos altos entre \$1.500 y \$2.000 Dólares (mensuales)
Uncover Colombia		Implementación de las NTS y RNT		Personas entre los 35 y 60 años
Proaves (ong)	Participación en ferias internacionales del gremio (Fitur, Birdfair)			Planifica su viajes, lugar de hospedaje y actividades a realizar, incluyendo todos los servicios turísticos de calidad
Ecotours				
Vent Tours	Encuestas de experiencia y satisfacción del servicio y producto turístico			
Tropical Birding				
Procolombia				
Chech (empresa de energía)				
Estructura de costos		Estructura de Ingresos		
Estructura de costes		Capital Socios: Jaime Andrés Grisales, Juan David Galeano		
Gastos de Operación. (Servicios públicos como internet, energía, cable)		Préstamo Bancario: Banco Agrario.		
Nómina de empleados: 6 Profesionales y 7 de la comunidad.		Inversionistas: Familia Romero.		
Mantenimiento estructura y áreas verdes.				

Impuestos: Predial,
RNT, Dian.
Proveedores de
alimentación.
Certificaciones de las
NTS
Publicidad y promoción.
Equipamiento para
actividades
Ecoturísticas.
Muebles y Enseres.
Amenities, Dotación de
habitaciones.

Fuente: elaboración propia.

Propuesta de valor.

Ilustración 2- Propuesta de valor



Fuente: elaboración propia.

Capacidad de carga.

Para la implementación de la metodología capacidad de carga se tomó como referencia el modelo de la academia de turismo sostenible difundido por el profesor Harold Hernández quien integro el equipo investigador que realizó dicha metodología, fue aplicada al municipio de providencia, Isla ubicada en el atlántico colombiano.

Es oportuno que el lector comprenda que se modificaron diferentes variables conservando las 4 bases de capacidad de carga sostenible: CCF, CCM, CCR, CCC. Cada base tiene un % de peso donde todos equivalen al mismo % siendo el % para cada base de 25% para un total de 100%. A continuación, se explicará cada base y su valor porcentual correspondiente (Cubillos, 2010, Pag. 43)

CCF= Evalúa el espacio disponible y la necesidad de espacio por visitante, además de visita y grupo. Se tiene 3 subvariables tales como: Factor visita. Factor social (grupo) y superficie disponible. *Valor porcentual 25%.*

CCM= Involucra la capacidad administrativa en la toma de decisiones para el manejo del destino turístico. Se tiene 4 subvariables tales como: Factor control. Factor gestión de emergencias. Factor personal capacitado y factor logístico. *Valor porcentual 25%.*

CCR= Aplica factores de corrección en función de características particulares. Se tiene 3 subvariables tales como: Factor físico. Factor Ambiental y factor biológico.

Valor porcentual 25%.

CCC= Involucra el patrimonio cultural material e inmaterial des destino turístico. Se tiene 2 variables tales como: Factor directo y factor indirecto.

Valor porcentual 25%

CCF.

Fórmula capacidad de carga física para senderos.

S=Superficie disponible, en metros lineales.

SG= Superficie por grupo

NV=Número de veces que el sitio puede ser visitado por el mismo grupo en un día.

NV= H_v/T_v

H_v= No. Horas abierto al público.

T_v= Tiempo necesario para visitar cada sendero

CCF= $\frac{SXNV}{S.(G)}$ Aplicada a grupos...

Sendero “La cristalina” para el disfrute de las actividades de senderismo y avistamiento de aves.

Aplicada a grupos.

$$CCF = \frac{1.200mt \times 3}{250mt + 16} = \frac{3.600}{266} = 14 \text{ Grupos}$$

$$NV = \frac{10}{4} = 2.5 = 3$$

Sendero Morrón para el disfrute de la actividad cabalgata.

$$CCF = \frac{2500mt \times 3}{500mt + 6} = \frac{7.500}{506} = 15 \text{ Grupos}$$

$$NV = \frac{9}{3} = 3$$

Capacidad de carga hospedaje.

Habitaciones= 8

Acomodación= 3 habitaciones cama doble y 5 habitaciones acomodación compartida

múltiple de 4 personas.

Capacidad de carga cabañas.

Cabañas= 4

Grupos o parejas= 3 cabañas para 4 personas y 1 cabaña para 2 personas.

Capacidad de carga pesca recreativa.

Pecera 1 = 500 peces.

Pecera 2 = 700 peces.

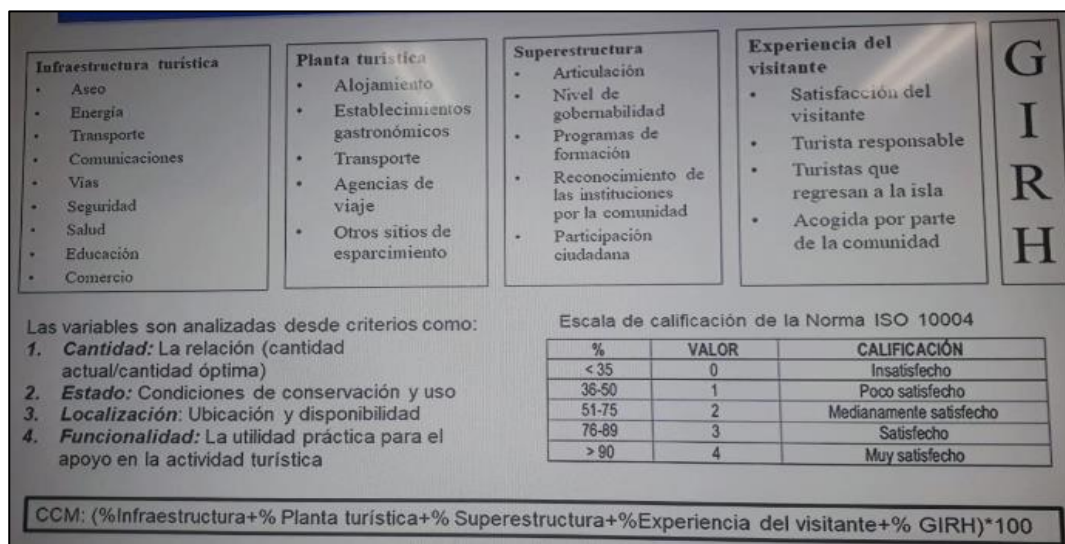
Nota 1= los peces semillas tardarán 8 meses en estar, para su consumo.

Nota 2= Cada pescado será consumido en plató típico.

CCM.

A continuación, se ilustrará el método de calificación para la capacidad de carga de manejo.

Ilustración 3-Metodo de calificación capacidad de carga de manejo



Fuente: elaboración propia.

Tabla 11- Capacidad de carga de manejo, sitio.

ÁREA DE USO PRIVADO POSADA TURÍSTICA "EL ARREBÓL" EN LA CELIA, RISARALDA:

CAPACIDAD DE MANEJO								
<i>Equipamiento</i>	<i>Cantidad actual</i>	<i>Cantidad óptima</i>	<i>Relación A/B en la cantidad</i>	<i>Estado</i>	<i>Localización</i>	<i>Funcionalidad</i>	<i>Suma</i>	<i>% de Manejo</i>
Vehículo	0	4	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Radio Base HF	0	1	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Radio VHF	0	3	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Camillas	0	4	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Bicicletas	0	5	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Celulares	0	8	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Muebles y enseres	0	20	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Equipos de computo	0	2	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Extintor Incendios	0	2	0,0	0	0	0	0,00	0,00
GPS	0	2	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Equipo primeros auxilios	0	2	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Botiquín	0	5	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Dotación cabañas	0	4	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Dotación cocina	0	1	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Dotación habitaciones	0	8	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Binoculares	0	15	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Televisor	0	3	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Dron	0	2	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Cámara fotográfica	0	5	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Botas pantaneras x par	0	20	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Equipamiento para cargue en mula	0	3	0,0	0	0	0	0,00	0,00

Equipamiento jinete	0	5	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Plásticos 10x20 para peceras	1	2	0,5	0	0	0	0,00	0,00
Equipamiento equino	4	5	0,8	0	0	0	0,00	0,00
Cámara filmadora V8	0	3	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Promedio								0,00

<i>Infraestructura</i>	<i>Cantidad actual</i>	<i>Cantidad óptima</i>	<i>Relación A/B en la cantidad</i>	<i>Estado</i>	<i>Localización</i>	<i>Funcionalidad</i>	<i>Suma</i>	<i>% de Manejo</i>
Sede administrativa y alojamiento	1	1	1	0	0	0	0,00	0,00
cabañas	0	4	0,00	0	0	0	0,00	0,00
Lobbie y taquilla	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00
Senderos con señalización interpretativa	2	4	0,50	0	0	0	0,00	0,00
Plataformas colgantes para avistamiento de aves	0	3	0,00	0	0	0	0,00	0,00
Puentes en madera sendero	0	3	0	0	0	0	0,00	0,00
Promedio								0,00

<i>Personal</i>	<i>Cantidad actual</i>	<i>Cantidad óptima</i>	<i>Relación A/B en la cantidad</i>	<i>Estado</i>	<i>Localización</i>	<i>Funcionalidad</i>	<i>Suma</i>	<i>% de Manejo</i>
Empleados	0	18	0,00	0	1	1	2,00	0,00
administrativos	0	3	0,00	0	1	1	2,00	0,00
Prestadores de la comunidad	0	5	0,00	0	1	1	2,00	0,00
Promedio								0,00

<i>Otras variables</i>	<i>Cantidad actual</i>	<i>Cantidad óptima</i>	<i>Relación A/B en la cantidad</i>	<i>Estado</i>	<i>Localización</i>	<i>Funcionalidad</i>	<i>Suma</i>	<i>% de Manejo</i>
Presupuesto	\$ 200.000.000	\$ 100.000.000	2,00	4	4	4	12,00	2,00

Cuota bancaria mensual x (60 meses)	\$ -	\$ 5.124.890	0,00	0	0	0	0,00	0,00
Material y manejo promocional y publicitario	0	1	0,00	0	0	0	0,00	0,00
Promedio							0,67	

Capacidad de Manejo % =	16,67
--------------------------------	--------------

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12- Capacidad de carga de manejo, destino.

CAPACIDAD DE MANEJO								
1. INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	Cantidad actual	Cantidad óptima	Relación A/B en la cantidad	Estado	Localización	Funcionalidad	Suma	% de Manejo inicial
1.1 Aseo								0,32
Cobertura de recolección %	4	4	1,0	1	2	3	6	1,00
Cobertura de servicio de barrido y limpieza en áreas privadas (%)	1	4	0,3	1	0	0	1	0,25
Frecuencia de recolección (días a la semana)	2	3	0,7	1	1	0	2	0,67
Cantidad de residuos generados	1	4	0,3	0	1	0	1	0,25
Aprovechamiento de residuos	1	4	0,3	1	0	0	1	0,25
Residuos por visitantes	0	4	0,0	0	0	0	0	0,00
% De RESPEL (Hospitalarios o peligrosos) gestionados	0	4	0,0	0	0	0	0	0,00
Sistema de disposición final	1	2	0,5	1	2	0	3	0,13
1.2 Seguridad								0,08
Número de delitos en la zona	0	0	0	3	3	3	9	0,00
Sensación de inseguridad	0	4	0	1	1	3	5	0,00

Presencia de Policia	1	4	0,25	1	1	2	4	0,25
1.3. Salud								0,00
Sala primeros auxilios	0	1	0	0	0	0	0	0,00
1.4. Transporte								0,00
Servicio de transporte (Microbus)	0	4	0	0	0	0	0	0,00
Servicio de transporte (Cliente interno)	0	4	0	0	0	0	0	0,00
Servicio de transporte (Jeep)	0	4	0	0	0	0	0	0,00
Alternativas sostenibles de transporte	0	4	0	0	0	0	0	0,00
1.5. Infraestructura complementaria								0,42
1.5.1. Agua								0,58
Cobertura de servicio de acueducto %	3	4	0,75	1	2	1	4	0,75
Continuidad (%)	3	4	0,75	1	2	1	4	0,75
Sistemas de disposición de aguas residuales	1	4	0,25	0	1	0	1	0,25
1.5.2. Energía								0,58
Cobertura de servicio de energía %	2	4	0,5	1	2	1	4	0,50
Continuidad (%)	3	4	0,75	1	2	0	3	0,75
Alumbrado público cobertura %	2	4	0,5	0	0	0	0	0,50
1.5.3. Comunicaciones								0,38
Telefonía	0	4	0	0	0	0	0	0,00
Acceso a internet	3	4	0,75	1	2	1	4	0,75
1.5.4. Vías								0,15
Vías carreteables	1	4	0,25	1	1	0	2	0,04
Vías pavimentadas	2	4	0,5	1	2	1	4	0,17
Senderos	4	8	0,5	1	2	3	6	0,25
Subtotal Infraestructura								0,17

2. PLANTA TURÍSTICA	Cantidad Actual	Cantidad óptima	Relación A/B en la cantidad	Estado	Localización	Funcionalidad	Suma	% de Manejo
2.1 ALOJAMIENTO								0,00
Disponibilidad de alojamiento	0	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Establecimientos con RNT vigente	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración de buenas prácticas	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Profesionalización del sector	0	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Formación continua	0	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración población local en el sector	0	3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Conservación de la arquitectura tradicional	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración de programas ambientales	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nivel de cooperación del sector	0	3	0,00	0	0	0	0,00	0
2.2. ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS								0,06
Disponibilidad de servicios gastronómicos	0	3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Establecimientos con RNT vigente	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración de buenas prácticas	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Profesionalización del sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Formación continua	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración población local en el sector	1	4	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25
Integración laboral	1	4	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25
Integración de programas ambientales	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nivel de cooperación del sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.3. TRANSPORTE								0,03
Establecimientos con RNT vigente	1	4	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25
Integración de buenas prácticas	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Profesionalización del sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Formación continua	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración población local en el sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración laboral	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración de programas ambientales	0	4	0,00	0	0	0	0,00	0
Nivel de cooperación del sector	0	4	0,00	0	0	0	0,00	0
2.4. AGENCIAS DE VIAJE								0,00
Establecimientos AV con RNT vigente	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Guías Turismo con RNT vigente	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración de buenas prácticas	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Profesionalización del sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Formación continua	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración población local en el sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración laboral	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración tecnológica	0	4	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Integración de programas ambientales	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nivel de cooperación del sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.5. OTROS SITIOS DE ESPARCIMIENTO								0,03
Diversidad de alternativas de abastecimiento	1	4	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25
Profesionalización del sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Formación continua	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración población local en el sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Conservación de la arquitectura tradicional	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración laboral	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Integración de programas ambientales	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nivel de cooperación del sector	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Subtotal planta turística								0,03
3. SUPERESTRUCTURA	<i>Cantidad actual</i>	<i>Cantidad óptima</i>	<i>Relación A/B en la cantidad</i>	<i>Estado</i>	<i>Localización</i>	<i>Funcionalidad</i>	<i>Suma</i>	<i>% de Manejo</i>
Articulación institucional	0	4	0,00	NA	NA	NA	NA	0,00
Nivel de gerencia	0	4	0,00	NA	NA	NA	NA	0,00
Participación ciudadana planificación sector turístico	0	4	0,00	NA	NA	NA	NA	0,00
Subtotal superestructura								0,00
4. EXPERIENCIA DEL VISITANTE	<i>Cantidad actual</i>	<i>Cantidad óptima</i>	<i>Relación A/B en la cantidad</i>	<i>Estado</i>	<i>Localización</i>	<i>Funcionalidad</i>	<i>Suma</i>	<i>% de Manejo</i>
Satisfacción del visitante	0	4	0,00	0	0	0	0,00	0,00
Acogida por parte de la comunidad	0	4	0,00	0	0	0	0,00	0,00
Turista responsable	0	4	0,0	0	0	0	0,00	0,00
Subtotal experiencia del visitante								0,00
CAPACIDAD DE MANEJO DE DESTINO								0,08

Fuente: elaboración propia.

CCR.

Se tiene en cuenta las diferentes variables para la capacidad de carga real tales como:

1. Factores físicos:

- Erosión (m)
- Acceso (m)
- Anegamiento

2. Factores ambientales:

- ☐ Clima
- ☐ Radiación solar

3. Afectación a la flora: bajo la determinación de especies de interés u objeto de conservación, dependiendo de las características del territorio en análisis.

4. Afectación a la fauna: bajo la determinación de especies de interés u objeto de conservación, dependiendo de las características del territorio en análisis.

FC: Factores de corrección (variables físicas, ambientales y ecológicas o de afectación de flora y fauna). Estos factores pueden afectar positiva o negativamente la CCF. La

Capacidad de Carga Real (CCR): responde a la siguiente expresión matemática: $CCR = CCF \cdot (FC_{soc} \cdot FC_{ero} \cdot FC_{acc} \cdot FC_{prep} \cdot FC_{cane})$.

-Sendero La cristalina para la actividad avistamiento de aves.

$$CCR = \frac{1.200 \text{ mt} \times 3}{250 \text{ mt} + 16} = \frac{3.600}{266} = 14 \text{ Grupos}$$

$$NV = \frac{10}{4} = 2.5 = 3$$

Entonces sí

$$FC_{\text{social}} = 14$$

Factor Erodabilidad (FCero): El sendero discurre en su totalidad por un suelo con textura franca. Las zonas que tienen un grado de erodabilidad medio o alto son las únicas consideradas significativas al momento de establecer restricciones de uso. Puesto que un grado alto de erodabilidad presenta un riesgo de erosión mayor que un grado medio se incorporó un factor de ponderación de 1, para el grado medio de erodabilidad, y de 1,5 para el alto, según la siguiente expresión matemática:

$$-FC_{\text{ero}} = 1 - \frac{(350 \cdot 1,5) \text{ (m)}}{1.200 \text{ (m)}} = 1 - \frac{(525)}{1.200} = 1 - 0,4375 = 0,5625$$

-FCacc= Este sendero tiene un desnivel de unos 270 metros, transcurriendo la mayoría del trayecto por lugares con una pendiente menor al 30 %.

Tabla 13: Grado de dificultad del sendero “La cristalina” en función de su longitud y pendiente

Grado de dificultad	Pendiente	Longitud de sendero
Ninguno	<20%	400 m
Mediana	20%-30%	500 m
Alta	>30%	300 m

Fuente: elaboración propia.

Para el Grado Dificultad Ninguno el valor de ponderación es No significativo; para el Grado de Dificultad Medio es de 1; y, para el Grado de Dificultad Alto, es de 1,5. La fórmula utilizada es:

$$FC_{\text{cacc}} = 1 - \frac{((300 \cdot 1,5) + (500 \cdot 1)) \text{ (m)}}{1.200 \text{ (m)}} = 1 - 0,7916 = 0,2083$$

-Factor Precipitación (FCpre): El número medio de días con precipitación para el municipio de La Celia desde 2005 es de 145 días anuales (INM). El cálculo del factor es:

$$-FCpre = 1 - \frac{(\text{Días})}{\text{Año}} = 1 - \frac{145}{365} = 1 - 0,3972 = 0,6027$$

-Factor de Anegamiento (FCane): Este recorrido no presenta en ningún momento tramos con anegamiento por lo que el Factor es igual a la unidad.

Entonces sí

$$CCR = 14 \cdot (14 \cdot 0.5625 \cdot 0.2083 \cdot 0.6027) = 14 \cdot 0.9886 = 14 \text{ grupos}$$

- ✓ La Capacidad de Carga Real del sendero “La Cristalina” para la actividad de cabalgata es de 14 Grupos/día.

-Sendero Morrón para el disfrute de la actividad cabalgata.

$$CCF = \frac{2500 \text{ mt} \times 3}{500 \text{ mt} + 6} = \frac{7.500}{506} = 15 \text{ Grupos}$$

$$NV = \frac{9}{3} = 3$$

Entonces sí

$$FCsoc = 15$$

$$FCcero = 1 - \frac{(850 \times 1,5) \text{ (m)}}{2.500 \text{ (m)}} = 1 - \frac{(1.275) \text{ (m)}}{2.500} = 1 - 0,51 = -0,49$$

FCcacc= Este sendero tiene un desnivel de unos 1.000 metros, transcurriendo la mayoría del trayecto por lugares con una pendiente menor al 30 %.

Tabla 14: Grado de dificultad del sendero “Morrón” en función de su longitud y pendiente.

Grado de dificultad	Pendiente	Longitud de sendero
Ninguno	<20%	200 m
Mediana	20%-30%	1500 m
Alta	>30%	800 m

Fuente: elaboración propia.

$$-FC_{pre} = 1 - \frac{(\text{Días})}{\text{Año}} = 1 - \frac{145}{365} = 1 - 0,3972 = 0,6027$$

Para el Grado Dificultad Ninguno el valor de ponderación es No significativo; para el Grado de Dificultad Medio es de 1; y, para el Grado de Dificultad Alto, es de 1,5. La fórmula utilizada es:

$$FC_{cacc} = 1 - \frac{((800 * 1,5) + (1.500 * 1))}{2.500 (m)} (m) = 1 - \frac{2.700}{2.500} = 0,08$$

(FCane): Este recorrido no presenta en ningún momento tramos con anegamiento por lo que el Factor es igual a la unidad.

Entonces sí

$$CCR = 15 \cdot (15 \cdot 0,49 \cdot 0,6027 \cdot 0,08) = 15 * 0,3543 = 5 \text{ grupos}$$

✓ La capacidad de carga para el sendero “Morrón” es de 5 grupos/día.

CCC.

Para la capacidad de carga cultural se tuvieron en cuenta variables tales como: patrimonio cultural material e inmaterial.

Patrimonio Inmaterial:

- Conocimientos y prácticas sobre el universo y la naturaleza
- La gastronomía y saberes culinarios
- Las técnicas de construcción
- Grupos de especial interés

Criterios de significado:

1. Local: Si el conocimiento es local 6pts
2. Regional: Si se identifica o reconoce en más departamentos 12pts
3. Nacional: Se evidencia en el país 18pts
4. Internacional: Se identifica en dos o más países 30pts

Criterios de calidad

1. Colectivo: Si se siente representado 4pts + lo usa actualmente 5pts + lo transmite 5pts.
2. Tradicional: En uso desde el periodo español 4pts, todos lo hablan 5pts, se enseña en el colegio 5pts
3. Patrimonio declarado: Declaratoria local 7pts, declaratoria nacional 10 pts, declaratoria internacional (UNESCO) 14 pts.
4. Espontáneo: Se transmite de padres a hijos 14pts
5. Popular: Fácil de apreciar 14pts, existe, pero hay que organizar acciones especificar para que se pueda expresar 7pts.

Patrimonio material

- Arquitectura religiosa
- Arquitectura habitacional
- Arquitectura institucional

Criterios de significado

1. Local: Si el conocimiento es local 6ptos
2. Regional: Si se identifica o reconoce en más departamentos 12pts

3. Nacional: Se evidencia en el país 18ptos
4. Internacional: Se identifica en dos o más países 30pts

Criterios de calidad

1. Estado de conservación: Antigüedad 7pts, con restauración adecuada 7pts.
2. Constitución del bien: Se refiere a los materiales y técnicas de elaboración. Si 16ptos, No 0
3. Representatividad: El bien es importante 21pts, no es importante 0

Patrimonio declarado

Declaratorio local 7 pts, declaratoria nacional 10pts, declaratoria internacional (UNESCO) 14pts.

Fórmula para determinar la capacidad de carga cultural.

Capacidad cultural: Patrimonio material ((CriCalidad+ CriSignificado)/# de bienes))+Patrimonio inmaterial ((CriCalidad+CriSignificado) /# de Manifestaciones))

Entonces sí

Patrimonio material ((6+7) / 2) + patrimonio inmaterial ((14+12) / 4)) =

Patrimonio material **6.5** + patrimonio inmaterial **6.5** = **13 Pts.** Calificación.

Para la evaluación de los resultados obtenidos en términos de capacidad de carga, se presenta el siguiente diagrama, que define los aspectos a tener en cuenta para el mejoramiento de la oferta Turística, lo cual incide directamente en el aumento del número de visitantes que pueden sacar provecho de experiencias únicas y memorables en la finca adscrita, sacando provecho del patrimonio natural y el acervo cultural que la rodea.

Ilustración 4- Aspectos a intervenir en capacidad de carga en la posada turística “El Arreból”.



Fuente: elaboración propia.

Capítulo 3. Estudio de mercado, costos y presupuestos de las actividades y servicios turísticos a ofrecer.

Descripción y delimitación del mercado.

El turismo representó la principal categoría de ingreso de los extranjeros al territorio nacional durante 2017 con 2.560.825 registros, lo que equivale a una participación del 76.6%. En segundo lugar, se identificó a la categoría de visitante temporal con un 11.1% seguida por los extranjeros que ingresaron como temporal trabajador con 1.8%, Residentes con un 1.7%, y cortesía con un 1.3%. (Boletín Anual de estadística/ Enero-diciembre 2017.) El mayor porcentaje de visitas, son de turistas de Estados Unidos, Londres, Ecuador y España, en los cuatro departamentos que integran la región cafetera (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), las cifras indican que el principal destino es la capital del departamento de Risaralda, donde del 1% del total de extranjeros llegados a Colombia visitó Pereira, reflejando también un cambio en la motivación de viaje existiendo un contraste de turismo de congresos y agroturismo a un interés

por el turismo de naturaleza y actividades como el avistamiento de aves como motivación principal de turistas internacionales y observadores de todos los niveles, ya que se ofrecen circuitos de interpretación y rutas de biodiversidad, rutas de avistamiento de aves endémicas y migratorias, entre otros (La tarde, 2017.)

Se ha visto reflejado un incremento y mejora en la prestación de los servicios turísticos, donde se observa un portafolio más amplio de los mismos, a su vez la demanda ha tenido un crecimiento gracias al reconocimiento del municipio como parte del PCC al trabajo de la comunidad local con el apoyo de entidades gubernamentales y administrativas para el fomento del turismo en La Celia, Santuario, Apia y Pueblo Rico y sus áreas de conservación aledañas al parque Nacional Natural Tatamá, y por último los cambios en la motivación de viaje del público objetivo, lo anterior de acuerdo con estimativos de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), un turista de alto consumo deja a la economía local US\$350 por día. La directora ejecutiva de Cotelco, capítulo Risaralda, Paula Arango, advierte que con la incursión del turismo de alto consumo los retos son mayores. “Se requiere un nivel elevado de especialización y calidad en los prestadores de servicios. Otro reto es el bilingüismo y un mayor control por parte de las autoridades para evitar la piratería”. (Larepublica.co, 2017).

Es por esto que nuestros cinco paquetes turísticos, contemplan aspectos de innovación y sostenibilidad que resaltan y enriquecen la oferta turística del área de influencia elegida para la Posada turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda la cual integra aspectos de naturaleza, cultura y diversión, que serán articulados a lo largo del tiempo, cada plan o paquete turísticos diseñados para nuestro nicho de mercado, los cuales van a permitir una des centralización en la venta y operación de dichos paquetes. Durante el diseño de los paquetes turísticos se identificó que el mercado total al cual se va a dirigir la operación y comercialización del producto turístico

se caracteriza en tres grupos diferentes de visitantes, los cuales son, turistas extranjeros Hardcore, grupos de estudiantes o avistadores ocasionales la comunidad Regional del Eje cafetero.

El mercado potencial está caracterizado por extranjeros específicamente personas adultas entre 35 y 60 años, tanto personal masculino como femenino, con poder adquisitivo alto, interesados en la naturaleza, cultura e historia local y con un alto nivel educativo procedente de países como Estados Unidos, Londres, Chile, Argentina, y Alemania, dicha información fue identificada a través de un método de recolección de datos como fue la encuesta aplicada en distintos lugares de la ciudad como objetivo de identificar el mercado objetivo y lugares de procedencia, también un análisis realizado con base en el estudio de mercados internacionales de Colombia, destinos visitados y actividades turísticas realizadas, ordenado por número de llegadas a Colombia entre 1996 y 2008 por lo cual se define que el mercado potencial está caracterizado en los países anteriormente mencionados (Proexport, 2017).

También se incluye como parte del mercado objetivo a la comunidad educativa, donde los criterios para la definición del mismo fueron los resultados obtenidos donde se pudo observar y analizar.

El registro de las oficinas de la Corporación Autónoma Regional de Risaralda, entre otras entidades los registros de las personas que se hospedaron como las que compraron algún servicio o producto, del cual se estableció que la mayoría de personas que visitan , son jóvenes entre los 19 y 32 años el cual corresponde a la comunidad educativa con un 38% de participación del 100% donde en segundo lugar estaban los agricultores con un 28%, en tercer lugar los profesionales con un 20% y por ultimo como motivo de viaje o visita se obtuvo la investigación o capacitación como el mayor denominador en las respuestas, adicionalmente se identificó que

cuando es periodo de vacaciones disminuye la demanda en el flujo de visitantes lo que deduce que los estudiantes son un público determinante en este sector (Carder, 2018).

De lo anterior se determinaron las siguientes instituciones educativas, con programas académicos afines al turismo y a actividades relacionadas con el medio ambiente y/o la biología:

1. Universidad Antonio Nariño
2. Universidad católica Popular de Risaralda
3. Universidad de Manizales
4. Universidad Tecnológica de Pereira- UTP

El perfil del usuario que se ha definido como público objetivo son los extranjeros en la medida en que se interesan más por destinos turísticos naturales y culturales que no son considerados turismo masivo donde pueden interactuar con la comunidad local, adicional a esto es el público que nos puede aportar en gran medida los ingresos económicos para el proyecto teniendo en cuenta que son quienes se interesan por paquetes más prolongados de nuestra oferta.

Teniendo en cuenta que el público objetivo son los extranjeros, específicamente provenientes de los países de Estados Unidos, Londres, Alemania, Chile, Argentina, Perú, en el cual se muestran los datos ordenados por número de llegadas a Colombia y la clasificación de las actividades realizadas por los turistas, divididas en actividades culturales, naturales y deportes de aventura se ha considerado como segmento estratégico los turistas provenientes de Alemania, ya que representan la mayor cantidad de visitas a nuestro país motivados por destinos de naturaleza (Proexport, 2017).

Análisis oferta y demanda, insumos y proveedores.

Oferta.

La oferta actual del municipio de La Celia está caracterizada por los pocos paquetes operados por la competencia directa, donde promocionan los atractivos turísticos más importantes de La Celia entre los cuales se encuentran La Laguna, Los Chorros, Morrón, Corredor de Monserrate, Valle del río Cañaveral, Reserva Forestal Verdum, Parroquia Nuestra Señora del Carmen, el Jardín Botánico, la Plaza Principal y el antiguo teatro (Patrimonio Arquitectónico) así mismo ofertan paquetes en el centro de visitantes el Verdum que en total forman 4 paquetes turísticos en la misma área de influencia de la posada turística El Arreból, a continuación se menciona en detalle los servicios o paquetes a ofrecer por los mismos: Paquete Verdum Desde la ciudad de Pereira se inicia el recorrido en el transporte elegido hacia la vereda llegar al centro de visitantes del parque natural regional Verdum En el parque, se realizara una charla de inducción, almuerzo, recorrido de interpretación ambiental por uno de los senderos del parque, refrigerio, entrega de suvenires y por último el regreso a la ciudad de Pereira. Paquete 2 Visita a Ventanas Este es un recorrido de alta dificultad con una duración de 10 horas, específicamente para estudiantes, observadores de aves, orquídeas y caminantes de alta montaña. Paquete 3 Visita el sector cascadas los chorros Inicia en el desplazamiento a través de senderos ecológicos de mediana dificultad, se atraviesa el río San Juan I, en 14 tramos, diseñado para estudiantes, observadores de aves y de orquídeas. Paquete 4 Visita sector los chorritos (Rutas del paisaje cultural cafetero, 2019).

El recorrido se realiza a caballo por camino de herradura o caminando, este es un sendero de baja dificultad, con una duración de 2 horas, diseñado para estudiantes, observadores de aves. Por último, es importante mencionar a partir de la comparación establecida con los productos ofrecidos por la competencia y los diseñados por la posada el Arreból, el mercado sobre el cual se ha planteado operar en la misma área de influencia podría llegar a ser muy

atractivo, ya que los demás operadores turísticos pueden identificar características positivas en el mercado potencial, objetivo y estratégico (Grisales, 2019).

Demanda

Según datos otorgados por Pro Colombia con base a las cifras que emite Migración Colombia. “Con corte a octubre de 2016, Risaralda fue el departamento del Paisaje Cultural Cafetero (PCC) que más visitantes extranjeros recibió por encima de Caldas, Quindío y Norte del Valle del Cauca con un total de 20.032, dato superior a los 17.473 del mismo periodo de 2015. Se estima que aproximadamente 15.000 visitantes, la mayoría hombres, podrían venir única y exclusivamente a Risaralda en busca de avistar y registrar aves entre los que se encuentran en su mayoría ciudadanos de Estados Unidos, España, Ecuador, Panamá entre otros... con edades promedio entre 25 y 55 años con alto interés en ver aves tanto endémicas, como migratorias y en vía de extinción. Altamente exigentes al momento de solicitar información puntual y exacta por lo que se considera como turista tipo Hardcore dentro de la categorización de tipos de observadores de aves. En el mercado existe gran variedad de precios para paquetes turísticos en el que se incluye la actividad de avistamiento de aves, pero los valores que más se destacan oscilan entre US\$900 y US\$1.800 por persona. Según la revista Dinero, “Los resultados demuestran que los observadores en un escenario de postconflicto, estarían dispuestos a pagar US\$60 más a diario por ir a observar aves que en un escenario de conflicto, además de los US\$250 que cuesta en la actualidad. Así pues, con un precio por persona por día de US\$310, esperando alrededor de 15.000 observadores por año, contribuirían a generar cerca de US\$9 millones ingresos anuales y más de 7.500 puestos de trabajo. (Revista Dinero. (2016). Las cifras mencionadas resultan positivas en virtud de posicionar en el mercado la firma “Finca Turística El

Arrebol” ya que evidentemente existe un nicho de mercado en el que nuestra firma se puede destacar contribuyendo al desarrollo de la región y de la población local mediante la generación de empleo poniendo en práctica los pilares del Turismo Sostenible.

Insumos y proveedores.

El proveedor de alimentos será la misma comunidad local quienes venderán principalmente verduras y hortalizas para la preparación de los platos típicos de la región, verduras como plátano, yuca, café y caña panelera y entre los árboles frutales se encuentran el aguacate y la mora. Para conseguir los productos que no provee la comunidad local, se harán compras en supermercados y tiendas de la Celia o de municipios aledaños.

Para la lencería del hotel se contratará una firma dedicada a suministrar estos productos en la ciudad de Pereira ya que no se encontró una de estas empresas en la Celia. La firma contratada se denomina Armony y se dedica a fabricar y distribuir cortinas, accesorios para el Hogar, edredones, accesorios para cortinas, telas para cortinas, enrollables, tapetes y molduras. Los proveedores de guías interpretes serán las agencias Nature Trips y Retrociclas por su experiencia y buena preparación de sus guías en temas como la diversidad en fauna y flora del Departamento de Risaralda, así como el amplio conocimiento de sus dinámicas de comportamiento, es decir, como interactúan entre sí. Para esta actividad de Avistamiento de aves se tendrán binoculares a disposición del visitante que los solicite para su alquiler, así como impermeables y botas pantaneras. En los paseos a caballo se contará con los equinos y sus elementos para ensillarlo. En la pesca deportiva se comprará la semilla de los peces (Tilapia roja y negra) en el casco urbano del municipio de la Celia, es decir, que uno de nuestros posibles proveedores sería el establecimiento que suministra estas semillas, así como del alimento de los peces. Nuestros proveedores de

transporte rural serán las empresas de vehículos Jeep quienes llevarán los visitantes desde el Municipio de la Celia hasta la finca El Arrebol a aproximadamente Una hora veinte minutos de recorrido.

Estrategias de comunicación, publicidad y precios.

Comunicación - ¿Cómo lo conocerán?

Consiste en compartir a través de las redes y realizar alianzas con organizaciones que tienen como objetivo mostrar el potencial de Colombia como un destino para los avistadores de estas especies en el mundo que posicionan el eje cafetero como un lugar imperdible para los amantes de las aves, la naturaleza y la aventura.

Organizaciones

Para estos se contará con el apoyo de organizaciones y personas como American Bird Conservancy, Conservación Internacional, Critical Ecosystem Partnertship Fund, Global Conservation Fund y Robert Giles; así como de instituciones oficiales colombianas como la Unidad Administrativa de Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Alcaldía de La Celia Risaralda las corporaciones autónomas regional de Risaralda. La estrategia de comunicación va dirigida al público amante de la naturaleza, grupos extranjeros que se encuentran en el territorio nacional, a los cuales se pretende comunicar los planes o paquetes, con los que cuenta la posada el arrebol, estos se caracterizan por brindar experiencias turísticas, donde se pondrá a prueba sus ´sentidos ; A lo largo de las diferentes campañas publicitarias se va a resaltar cada sentido donde poco a poco se genere expectativa en el lanzamiento de cada paquete, utilizando la frase “el color de ” para cada uno, ya que este exalta el valor agregado de los diferentes productos turísticos

diseñados, a su vez será un claro referente de nuestra imagen ante el mercado objetivo. Adicionalmente se realizarán alianzas con fundaciones y gremios que promocionan Colombia como primer destino en turismo de naturaleza y gracias a el potencial en este recurso, complementado con la marca del paisaje cultural cafetero, la cual es un referente para nuestra posada. Al definir la marca y el logotipo de la posada se tuvieron en cuenta los colores característicos y representativos de la naturaleza adicionalmente se quiere resaltar el recurso hídrico y la riqueza natural y biodiversidad que identifica nuestro departamento y el compromiso por la protección y salvaguarda de los mismos, representados en tonos azul y verde los cuales descienden desde la montaña.

Por otra parte, la Posada El Arreból estará disponible en portales web o páginas sociales, estará definido por nuestro logotipo y fotos reales de cada experiencia, a través de las cuales se pretende compartir hazañas y relatos de los turistas o visitantes durante su experiencia y en donde ellos podrán comentar y enriquecer los mismos; en estos también estarán los colores característicos de la imagen corporativa.

Canales de distribución.

Los canales de distribución de la Posada el Arrebol fueron creados bajo la herramienta B2C ya que esta se centra en la utilización de los mejores instrumentos para que este producto llegue al segmento de mercado escogido de la mejor manera y causar el impacto que se quiere. La base de esta herramienta es el marketing offline y el marketing online ya que buscamos estar a la par con la evolución tecnológica que se ha dado en el mundo y aprovecharlo para lograr el resultado que se quiere con el lanzamiento de este producto.

Página web: www.posadaelarrebol.com

Página web interactiva en (3) idiomas donde los clientes podrán tener acceso a toda la información relacionada con el avistamiento de aves un espacio donde podrán encontrar una pequeña reseña histórica sobre la creación de la posada el arrebol y sus servicios, fotos de los espacios naturales, y la diversidad de aves que pueden avistar en el territorio, información detallada de los servicios destacados que se prestan al cliente como son hospedaje, caminatas ecológicas, senderismo, paseos a caballo al estilo único del turismo de naturaleza presentará los nuevos departamentos que se abren al mundo gracias a la paz y que son el hogar de casi dos mil aves. Los presentes podrán participar por bonos de descuentos en paquetes turísticos mientras aprenden de Colombia y de las especies.

Estrategia de Producto: definición y características.

Las especies más exóticas que habitan en nuestro departamento de Risaralda, como el Gallito de las rocas guacamayos, loros orejiamarillos, barranqueros entre otros ya que existen más de 79 especies endémicas y 96 migratorias.

Tipo de producto: de consumo ya que los productos o servicios turísticos a ofrecer los compran las personas que a su mima vez los consumen.

Estrategia publicitaria.

Distribución.

Los canales más acertados para el modelo de negocio “Posada Turística El Arreból” serán las Agencias de viajes minoristas más reconocidas en el eje cafetero como lo es “NATURE TRIPS” Y “DESTINOS” empresas las cuales ofertaran nuestros productos en el sector, se utilizará

el internet como tienda virtual, herramienta de distribución especialmente en página web www.posadaturisticaelarrebol.wix y blog quienes nos colaborarán en la comercialización de los productos donde los turistas sea extranjero o nacional pueda tener una mirada más detallada, características entre otra información de interés de cada uno de los servicios que oferta la empresa.

Promoción y publicidad.

La Posada Turística El Arreból será una marca la cual será lanzada por medios digitales como internet=redes sociales= Facebook, what's app, Instagram y YouTube. Además, se utilizará convenios con alcaldía y gobernación para la promoción del destino, como primera medida se establecerá una campaña publicitaria de lanzamiento para atraer diferentes tipos de turistas de tal forma posicionar la marca cuyo costo asciende a los 20 millones de pesos. Se publicitará por medio de la revista Turismo Y Tecnologías, lugar a duda es de vital importancia establecer puntos de información del sitio en lugares de alto flujo de turistas como lo son terminales aéreos y terrestres, salidas de la ciudad y zonas rurales de alto flujo en el Departamento de Risaralda.

En el negocio se podrán utilizar promociones las cuales son:

- 2x1.
- Los niños no pagan.
- Bonos de descuento en días especiales.

Dicho plan suele ser costoso y más si se aplica a un modelo de negocio el cual está surgiendo y el tipo de cliente al que apunta es segmentado detalladamente, de tal forma se garantizará una estabilidad en los precios proporcionando y garantizando la vuelta del cliente. Los medios publicitarios que ejercerá la empresa son las ayudas audiovisuales ya que se entiende por

industria turística que todo lo que se vende se adquiere por medio de esta ayuda multimedia, las fotos, collage y folders serán de vital importancia para una eficaz publicidad de los servicios turísticos.

La Posada el Arrebol dará a conocer sus productos en diferentes puntos estratégicos de la ciudad, del país y del mundo para esto se harán alianzas con Birdwatch, Nature Colombia, Uncover Colombia, y Proaves que se encargan de promocionar el aviturismo especialmente destinos como Colombia a nivel internacional y a su vez proteger este valioso recurso natural como son las aves, también en la ciudad de Pereira donde se ubicara un punto de información donde se le brindara toda la información necesaria a nuestros visitantes y se dará atención a nuestros proveedores, por otra parte se contará con publicidad en lugares como terminales terrestres, ya que es un sitio con gran afluencia de viajeros facilitando al público que conozcan los productos turísticos que la posada el arrebol ofrece, es además uno de los lugares donde extranjeros y locales convergen para elegir un lugar donde disfrutar de su tiempo de ocio, el Aeropuerto al igual que el terminal de transportes, es un lugar donde siempre hay gran cantidad de viajeros, haciéndolo potencial para encontrar nuestro público objetivo por lo tanto es visto como un punto estratégico para comercializar los servicios turísticos, adicional a esto la Posada turística “El Arreból”, pensando en su público contará con algunas redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp los cuales permiten al cliente conocer quiénes somos, las tarifas que se manejan y adicional a esto los paquetes que son ofrecidos por la misma, la página se encuentra en español y en inglés.

Estrategia de precios.

Para este proyecto se tendrá en cuenta el método basado en la competencia en el que el precio se estima en relación a los precios de productos competidores, esto, debido a que resulta más conveniente tanto para el consumidor final como para la empresa en términos monetarios ya que el valor máximo que pagaría un visitante por adquirir nuestros servicios sería US\$1.800.

Teniendo en cuenta que existen planes con precios más bajos se espera captar un buen número de visitantes en su mayoría extranjeros. Los precios basados en la competencia son superiores a los de nuestros competidores por el valor agregado de que nuestra finca turística está ubicada estratégicamente en cercanías al Parque Nacional Natural Tatamá y Paisaje Cultural Cafetero (PCC) declarado por la UNESCO como patrimonio material de la humanidad.

Módulo financiero, costos y presupuesto.

Tabla 15- Plan de ventas Posada Turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda.

Plan de ventas Posada Turística "El Arreból" en La Celia, Risaralda.															
TEMPORADAS		CONSUMO AÑO 1				Creci.	CONSUMO AÑO 2				Creci.	CONSUMO AÑO 3			
PRODUCTOS		AVES PCC. (Avistamiento, Senderismo,	PESCA RECRE.(Pesca recreativa, Paseo a	ARTESANIAS	TOTAL	%	PCC.(A vistamie nto,	RECRE. (Pesca recreativa,	ARTESANI AS	TOTAL	%	AVES PCC.(Avistami ento,	PESCA RECRE.(P esca	ARTESA NIAS	TOTAL
MES 1-ENERO	13%	122	111	65	298	11%	136	123	72	330	11%	151	136	80	367
MES 2-FEBRERO	6%	56	51	30	137	4%	59	53	31	143	3%	60	55	32	147
MES 3-MARZO	5%	47	43	25	115	10%	52	47	28	126	2%	53	48	28	128
MES 4-ABRIL	5%	47	43	25	115	8%	51	46	27	124	7%	54	49	29	132
MES 5-MAYO	5%	47	43	25	115	10%	52	47	28	126	9%	56	51	30	137
MES 6-JUNIO	10%	94	85	50	229	8%	102	92	54	247	15%	117	106	62	284
MES 7-JULIO	9%	85	77	45	206	8%	91	83	49	223	15%	105	95	56	256
MES 8-AGOSTO	8%	75	68	40	183	10%	83	75	44	202	11%	92	83	49	224
MES 9-SEPTIEMBRE	9%	85	77	45	206	3%	87	79	46	212	14%	99	90	53	242
MES 10-OCTUBRE	8%	75	68	40	183	6%	80	72	42	194	3%	82	74	44	200
MES 11-NOVIEMBRE	9%	85	77	45	206	12%	95	86	50	231	2%	97	87	51	235
MES 12-DICIEMBRE	13%	122	111	65	298	10%	134	122	72	327	8%	145	131	77	354
TOTAL VENTAS UNIDAD	100%	940	850	500	2.290		1.020	922	543	2.485		1.111	1.005	591	2.707
PROMEDIO MENSUAL	8%	78	71	42	191		85	77	45	207		93	84	49	226

Fuente: elaboración propia.

Tabla 16- Proyección de ventas en unidades a tres años.

PROYECCION DE VENTAS EN UNIDADES A TRES AÑOS				
INCREMENTO ANUAL %	10%		11%	
PERIODO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	TOTAL
CONSUMO AÑO AVES PCC.	940	1.020	1.111	3.071
CONSUMO AÑO PESCA RECREATIVA	850	922	1.005	2.777
CONSUMO AÑO ARTESANIAS	500	543	591	1.634
TOTAL UNIDADES	2.290	2.485	2.707	7.482

Fuente: elaboración propia.

Tabla 17- Precio de venta unitario.

PRECIO DE VENTA UNITARIO			
INCREMENTO ANUAL %			
PERIODO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
CONSUMO AÑO AVES PCC.	\$ 886.600	\$ 920.700	\$ 1.023.000
CONSUMO AÑO PESCA RECREATIVA	\$ 180.000	\$ 189.900	\$ 200.000
CONSUMO AÑO ARTESANIAS	\$ 5.000	\$ 7.000	\$ 9.000

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18- Plan de ventas mensuales en pesos.

PLAN DE VENTAS MENSUALES EN PESOS					
PRIMER AÑO					
PRODUCTO		AVES PCC.	PESCA RECREATIVA	ARTESANIAS	TOTAL
MES 1		\$ 108.342.520	\$ 19.890.000	\$ 325.000	\$ 128.557.520
MES 2		\$ 50.004.240	\$ 9.180.000	\$ 150.000	\$ 59.334.240
MES 3		\$ 41.670.200	\$ 7.650.000	\$ 125.000	\$ 49.445.200
MES 4		\$ 41.670.200	\$ 7.650.000	\$ 125.000	\$ 49.445.200
MES 5		\$ 41.670.200	\$ 7.650.000	\$ 125.000	\$ 49.445.200
MES 6		\$ 83.340.400	\$ 15.300.000	\$ 250.000	\$ 98.890.400
MES 7		\$ 75.006.360	\$ 13.770.000	\$ 225.000	\$ 89.001.360
MES 8		\$ 66.672.320	\$ 12.240.000	\$ 200.000	\$ 79.112.320
MES 9		\$ 75.006.360	\$ 13.770.000	\$ 225.000	\$ 89.001.360
MES 10		\$ 66.672.320	\$ 12.240.000	\$ 200.000	\$ 79.112.320
MES 11		\$ 75.006.360	\$ 13.770.000	\$ 225.000	\$ 89.001.360
MES 12		\$ 108.342.520	\$ 19.890.000	\$ 325.000	\$ 128.557.520
TOTAL VENTAS \$		\$ 833.404.000	\$ 153.000.000	\$ 2.500.000	\$ 988.904.000
PROMEDIO MENSUAL		\$ 69.450.333	\$ 12.750.000	\$ 208.333	\$ 82.408.667

Fuente: elaboración propia.

Tabla 19- Costo mano de obra Posada Turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda.

COSTO MANO DE OBRA POSADA TURISTICA "ELARREBÓL" EN LA CELIA, RISARALDA.								
53%								
CARGO	CANT.	TIEMPO	AFUNC.	SALARIO	DEVENGADO	FAC. PREST.	TOTAL MOV ME	TOTAL MOV AÑO
ADMINISTRADOR DEL TURISMO SOSTENIBLE	2	1,00	GER	\$ 1.500.000	3.000.000	1.590.000	4.590.000	55.080.000
MERCADÓLOGO	1	1,00	COM	\$ 1.000.000	1.000.000	530.000	1.530.000	18.360.000
GUIA TURISTICO BILINGÜE INTERPRETE	2	1,00	OPER	\$ 1.300.000	2.600.000	1.378.000	3.978.000	47.736.000
SUPERNUMERARIOS	2	1,00	OPER	\$ 900.000	1.800.000	954.000	2.754.000	33.048.000
CAMARERAS	2	1,00	OPER	\$ 900.000	1.800.000	954.000	2.754.000	33.048.000
PERSONAL MANTENIMIENTO	2	1,00	OPER	\$ 1.000.000	2.000.000	1.060.000	3.060.000	36.720.000
TOTAL	11				12.200.000	6.466.000	18.666.000	223.992.000

Fuente: elaboración propia.

Tabla 20- Inversión inicial, Posada Turística “El Arreból”.

INVERSION INICIAL-POSADA TURÍSTICA "EL ARREBÓL"			
INVERSION EN BIENES DE CAPITAL	VR. COMPRA	DEPREC. ANUAL	DURACIÓN VIDA ÚTIL
ADECUACIONES Y CONSTRUCCIONES	\$ 70.000.000	\$ 3.500.000	20 años
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 15.500.000	\$ 1.550.000	10 años
LENCERÍA	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000	1 año
EQUIPO PRIMEROS AUXILIOS	\$ 10.000.000	\$ 3.333.333	3 años
MUEBLES Y ENSERES	\$ 5.000.000	\$ 1.000.000	5 años
EQ. COMUNICACIÓN	\$ 5.000.000	\$ 1.666.667	3 años
PLATAFORMAS DE AVISTAMIENTO DE AVES	\$ 10.000.000	\$ 2.000.000	5 años
VALLAS INTERPRETATIVAS	\$ 10.500.000	\$ 2.100.000	5 años
VEHICULOS	\$ 40.000.000	\$ 8.000.000	5 años
MULAS	\$ 10.000.000	\$ 500.000	20 años
CABALLOS	\$ 15.000.000	\$ 1.500.000	10 años
PESCADOS	\$ 1.000.000	-	1 año
EQ. AVISTAMIENTO DE AVES	\$ 10.000.000	\$ 3.333.333	3 años
DRON	\$ 4.200.000	\$ 1.400.000	3 años
EQ. COMPUTO	\$ 3.200.000	\$ 1.066.667	3 años
TOTAL	\$ 214.400.000	\$ 35.950.000	
DEPRECIACIÓN MENSUAL		\$ 2.995.833	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 21- Presupuesto operacional Posada Turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda.

PRESUPUESTO OPERACIONAL POSADA TURISTICA "EL ARREBOL" EN LA CELIA, RISARALDA.														
AÑO 1		MES												
CONCEPTO	Productos/servicio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTALES
INGRESOS														
PRODUCTO	AVES PCC	\$ 108.342.520	\$ 50.004.240	\$41.670.200	\$ 41.670.200	\$ 41.670.200	\$ 83.340.400	\$75.006.360	\$ 66.672.320	\$75.006.360	\$66.672.320	\$ 75.006.360	\$ 108.342.520	833.404.000
	PESCA RECREATIVA	\$ 19.890.000	\$ 9.180.000	\$ 7.650.000	\$ 7.650.000	\$ 7.650.000	\$15.300.000	\$13.770.000	\$12.240.000	\$13.770.000	\$12.240.000	\$13.770.000	\$ 19.890.000	153.000.000
	ARTESANIAS	\$ 7.630.000	\$ 150.000	\$ 125.000	\$ 125.000	\$ 125.000	\$ 250.000	\$ 225.000	\$ 200.000	\$ 225.000	\$ 200.000	\$ 225.000	\$ 325.000	9.805.000
TOTAL INGRESOS		135.862.520	59.334.240	49.445.200	49.445.200	49.445.200	98.890.400	89.001.360	79.112.320	89.001.360	79.112.320	89.001.360	128.557.520	996.209.000
COSTOS OPERACION	CONCEPTO													
Personal-Nómina	11	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	12.200.000	146.400.000
Personal-Factor Prestacional	0,53	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	6.466.000	77.592.000
Personal- Prestación por servicios contados	7	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	126.000.000
Depreciación	1	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	2.995.833	35.950.000
Útiles, Papelería, suministros varios.	1	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	600.000
Teléfonos e Internet	1	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	1.440.000
TOTAL COSTOS OPERACIONALES		32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	32.331.833	387.982.000
UTILIDAD BRUTA		103.530.687	27.002.407	17.113.367	17.113.367	17.113.367	66.558.567	56.669.527	46.780.487	56.669.527	46.780.487	56.669.527	96.225.687	608.227.000
GASTOS ADMINISTRATIVOS														
Personal-Nómina (Admon)	2	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	36.000.000
Factor prestacional	2	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	19.080.000
RNT	1	600.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	1.480.000
Normas técnicas sectoriales	1	5.000.000	200.000	400.000	350.000	400.000	3.800.000	456.000	200.000	1.000.000	2.000.000	100.000	200.000	14.106.000
Impuesto Ind.Comercio y Matricula Mer.	1	1.200.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	2.080.000
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		11.390.000	4.950.000	5.150.000	5.100.000	5.150.000	8.550.000	5.206.000	4.950.000	5.750.000	6.750.000	4.850.000	4.950.000	72.746.000
GASTOS COMERCIALES	CONCEPTO													
Personal-nómina	1	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	12.000.000
Personal-Factor Prestacional	1	530.000	530.000	530.000	530.000	530.000	530.000	530.000	530.000	530.000	530.000	530.000	530.000	6.360.000
Promoción y Publicidad	1	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	12.000.000
TOTAL GASTOS COMERCIALES		2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	2.530.000	30.360.000
GASTOS TOTALES		13.920.000	7.480.000	7.680.000	7.630.000	7.680.000	11.080.000	7.736.000	7.480.000	8.280.000	9.280.000	7.380.000	7.480.000	103.106.000
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		89.610.687	19.522.407	9.433.367	9.483.367	9.433.367	55.478.567	48.933.527	39.300.487	48.389.527	37.500.487	49.289.527	88.745.687	505.121.000
ACUMULADOS		89.610.687	109.133.093	118.566.460	128.049.827	137.483.193	192.961.760	241.895.287	281.195.773	329.585.300	367.085.787	416.375.313	505.121.000	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 22- Proyección presupuestal Posada Turística “El Arreból” en La Celia, Risaralda.

PROYECCIÓN PRESUPUESTAL POSADA TURÍSTICA "EL ARREBÓL" EN LA CELIA, RISARALDA					
Año 1-5	INCEN. PARAFISCALES	0%	0%	0%	0%
	IPC	3%	4%	3%	3%
	INC. VENTAS	15%	20%	25%	30%
	INC. NÓMINA	25%	25%	15%	15%
AÑO					
CONCEPTO	1	2	3	4	5
INGRESOS					
INGRESOS OPERACIONALES	996.209.000	1.145.640.350	1.317.486.403	1.515.109.363	1.742.375.767
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES		0	0	0	0
TOTAL INGRESOS	996.209.000	1.145.640.350	1.317.486.403	1.515.109.363	1.742.375.767
COSTOS OPERACIÓN					
Personal-Nómina	146.400.000	183.000.000	228.750.000	263.062.500	302.521.875
Personal-Factor Prestacional	77.592.000	95.160.000	118.950.000	136.792.500	157.311.375
Personal-Contratación por prestación de servicios	126.000.000	157.500.000	196.875.000	226.406.250	260.367.188
Depreciación	35.950.000	37.028.500	38.324.498	39.474.232	40.658.459
Útiles, Papelería, suministros varios.	600.000	618.000	639.630	658.819	678.583
Teléfonos e Internet	1.440.000	1.483.200	1.535.112	1.581.165	1.628.600
TOTAL COSTOS OPERACIONALES	387.982.000	474.789.700	585.074.240	667.975.467	763.166.081
UTILIDAD BRUTA	608.227.000	670.850.650	732.412.163	847.133.896	979.209.686
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Personal-Nómina (Admon + Gerencia)	36.000.000	45.000.000	56.250.000	64.687.500	74.390.625
Personal-Factor Prestacional	19.080.000	23.400.000	29.250.000	33.637.500	38.683.125
RNT	1.480.000	2.249.600	3.419.392	5.197.476	7.900.164
Normas técnicas sectoriales	14.106.000	2.000.000	2.500.000	1.500.000	1.600.000
Impuesto-Industria y Comercio (Pereira)	2.080.000	2.142.400	2.217.384	2.283.906	2.352.423
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	72.746.000	74.792.000	93.636.776	107.306.382	124.926.341
GASTOS EN VENTAS					
Promoción y Publicidad	12.000.000	12.360.000	12.792.600	13.176.378	13.571.670
TOTAL GASTOS EN VENTAS	30.240.000	35.160.000	41.292.600	45.951.378	51.262.926
GASTOS TOTALES	490.968.000	584.741.700	720.003.616	821.233.226	939.355.349
UTILIDAD ANTES IMPUESTO	505.241.000	560.898.650	597.482.787	693.876.137	803.020.419
UTILIDAD ACUMULADA ANTES IMP.	505.241.000	1.066.139.650	1.663.622.437	2.357.498.574	3.160.518.992
IMPUESTO DE RENTA 33%	166.729.530	351.826.085	548.995.404	777.974.529	1.042.971.267
UTILIDAD LIQUIDA	338.511.470	714.313.566	1.114.627.033	1.579.524.044	2.117.547.725
RESERVAS 10%	50.524.100	106.613.965	166.362.244	235.749.857	316.051.899
UTILIDAD DEL EJERCICIO	287.987.370	607.699.601	948.264.789	1.343.774.187	1.801.495.826

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

La Posada turística “El Arreból” está caracterizada por no solo generar experiencias en los turistas basados en la fusión de dos tipologías de turismo que hasta ahora habían sido operadas de manera individual, permite resaltar, enriquecer y proteger los recursos naturales y culturales del territorio sobre el cual se opera, donde se trabaja constantemente por la calidad en la prestación de los servicios y el beneficio de los múltiples actores que involucran la operación, diseño, administración, distribución, disfrute de la actividad turística.

Al contar con una característica de sostenibilidad, las tecnólogas involucradas en el desarrollo de esta propuesta, deben dar cumplimiento a los criterios de conservación y respeto por el ámbito local, donde la protección del medio ambiente, la tolerancia y rescate de la cultura local, deben asegurar la viabilidad de las diferentes actividades turísticas propuestas a largo plazo, acompañando por el apoyo a procesos de surgimiento de actividades económicas nuevas y alternativas que le aporten al equilibrio económico de la población local.

La propuesta basada en la Posada turística “El Arreból” ofrecerá actividades y experiencias que potencializan los sentidos, donde la percepción y valoración por el uso de los mismos en la vida cotidiana se valora, al igual, se pretende sensibilizar en la conservación y preservación en cada actividad tanto natural como cultural, en cada uno de los visitantes, esto con el fin de motivar a los pequeños cambios sociales, los cuales a largo plazo se vean reflejados no solo en el beneficio de la comunidad local y el turista.

El trabajo y toda la investigación que se obtuvo fué gracias a la construcción de las ideas con la comunidad receptora y propietarios de la finca El Arreból ubicada en el corregimiento de Chorritos, La Celia, Risaralda, Colombia; sin la información suministrada por estas personas no hubiese sido posible la realización del trabajo de grado de manera aterrizada y concreta

resaltando las potencialidades del territorio y wue sin lugar a dudas podría integrarse algún plan de zonas de desarrollo turístico dentro del marco del PCC , sea de interés a nivel local o regional.

Bibliografía

- Colombia en modo turismo. (2018). ¿por qué una cartilla de buenas prácticas. Bogotá. Ed. Columbus
- Cubillos, M., R. Jiménez, Z. (2010). Metodología para determinar capacidad de carga y el monitoreo de los impactos del ecoturismo en la Unidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia. Bogotá. Ed. Parques Nacionales de Colombia.
- Dinero. (2016). El potencial económico del turismo de observación de aves en Colombia. Recuperado el día 23 de noviembre de: <https://www.dinero.com/pais/articulo/la-economia-del-turismo-de-aves-en-colombia/231633>.
- Duque, R. I., Ochoa, F. A. (2007). Universidad Externado de Colombia. Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad. Recuperado el día 23 de noviembre del 2019 de: <http://www.procolombia.co/>.
- El Diario. (2017). Risaralda, la que más recibe extranjeros. Pereira. Recuperado el día 14 de septiembre del 2019 de: <http://eldiario.com.co/seccion/ECON%C3%93MICA/risaralda-la-que-m-s-recibe-extranjeros1701.html>.
- Ferro, G. (2009). Guías de observación y valoración cultural. Recuperado el día 25 de noviembre del 2019 de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revApuntesArq/article/view/8946>.

Garrido, P. (2011). Creatividad e innovación en la promoción turística. Recuperado el día 20 de noviembre del 2019 de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/16/redes-sociales-turismo.pdf>.

Global Bird Day. (2018). Record Mundial de pajareo. Recuperado el día 25 de noviembre del 2019 de: <https://ebird.org/colombia/news/colombia-gbd-2018>.

Gómez, D. T., Carranza, Y., & Ramos, C. A. (2017). Ecoturismo, turismo experiencial y cultural. Una reflexión con estudiantes de Administración de Turismo. Revista Temas, Bogotá. Ed. Temas.

Grisales, J., A. (2019). Estudios y perspectivas de Turismo sostenible. Pereira. Recuperado el 25 de noviembre de: <https://www.vanguardia.com/opinion/editorial/editorial-tras-un-turismo-sostenible-LRVL294609>.

Monsalve, B. M. (2010). Tesis de grado Participación social en el manejo de áreas naturales protegidas. Recuperado el 18 de septiembre del 2019 de: <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesis/textoyanexos/33378386132M754.pdf>.

Naranjo, D., & Gómez, A. (2013). Records del mundo de aves migratorias. New york. Recuperado el día 15 de noviembre del 2019 de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-548X2013000100014.

Norma técnica sectorial nts-ts 002. (2005). Turismo Sostenible. Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Recuperado el día 19 de noviembre del 2019 de: http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=62248&name=GuiaFinanciacion_Iniciativas_Ecoturismo.pdf&prefijo=file.

Proexport. (2009). Informe de exportaciones, inversión y turismo, Risaralda.

Recuperado el día 15 de octubre del 2019 de: <http://www.procolombia.co/informe-de-turismo-y-exportaciones>.

Proexport. (2017). Turismo Paisaje Cultural Cafetero. Experiencias Únicas e Inolvidables. Recuperado el día 20 de noviembre del 2019 de: <http://www.procolombia.co/>.

Rainforest alliance. (2012). Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible. Recuperado el día 15 de octubre del 2019 de: https://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/bosques_tropicales_esp.pdf

Rutas del Paisaje Cultural Cafetero. (2019). Oferta turística en el Paisaje Cultural Cafetero. Recuperado el día 25 de noviembre del 2019 de: <https://rutasdelpaisajeculturalcafetero.com/>

Senatur. (2010). Código de conducta del turista responsable. Ministerio de industria, comercio y turismo. Pereira. Ed. Secretaria departamental.

Scielo. (2018). Registros nuevos o poco conocidos de aves migratorias en la laguna del Otún, parque nacional natural los nevados, Risaralda, Colombia. Recuperado el día 25 de noviembre del 2019 de : http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-548X2013000100014.

Von, A. (2017). Guía para la elaboración de un plan de negocios para empresas de biocomercio. Recuperado el día 25 de noviembre del 2019 de: <http://www.humboldt.org.co/es/i2d/item/225-guia-para-la-elaboracion-de-un-plan-de-negocios-para-empresas-de-biocomercio>.

Anexos

Anexo A- Recursos naturales de flora en la finca “El Arreból” en La Celia, Risaralda.



Foto tomada por: Jaime Andres Grisales.

Anexo B- Recurso natural, quebrada La Cristalina.



Foto tomada por: Jaime Andres Grisales.

Anexo C- Recurso natural lulo.

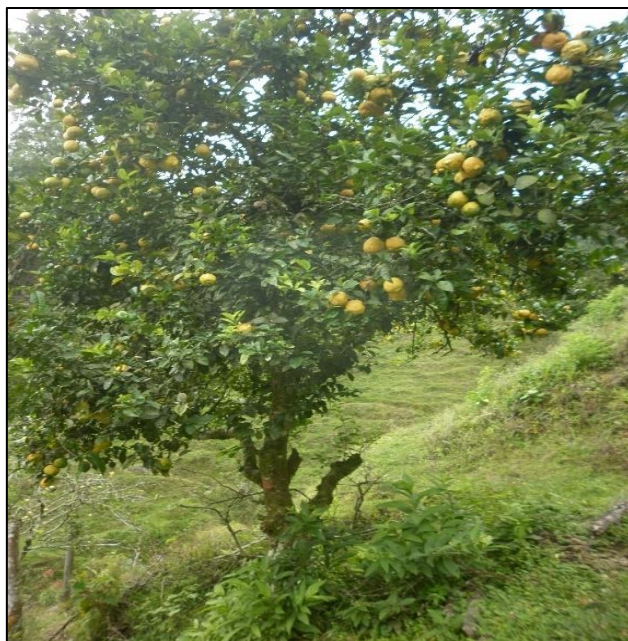


Foto tomada por: Jaime Andres Grisales.

Anexo D- Recurso natural árboles.

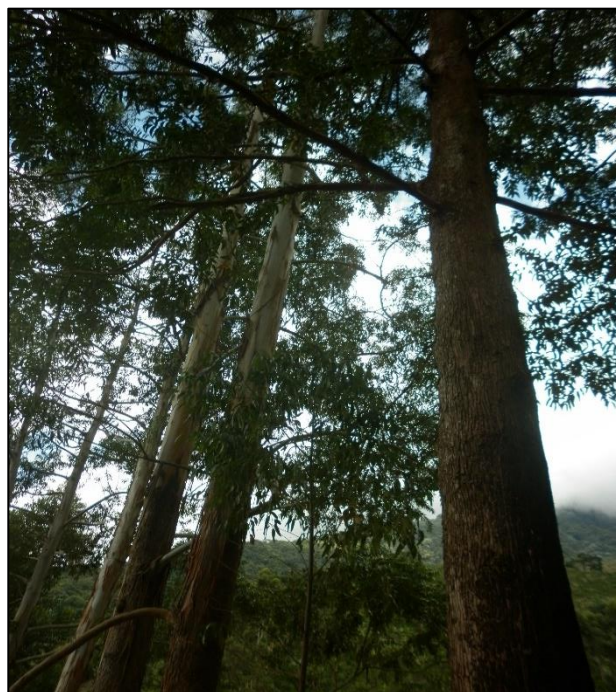


Foto tomada por: Jaime Andres Grisales.

Anexo E- Recurso natural cafetales.



Foto tomada por: Juan David Galeano.

Anexo F- Recurso cultural, finca “El Arreból” en La Celia, Risaralda.



Foto tomada por: Juan David Galeano.

Anexo G- Recurso cultural, peladora de café.



Foto tomada por: Juan David Galeano.

Anexo H- Mapa territorio finca “El Arreból” en La Celia, Risaralda, Colombia.

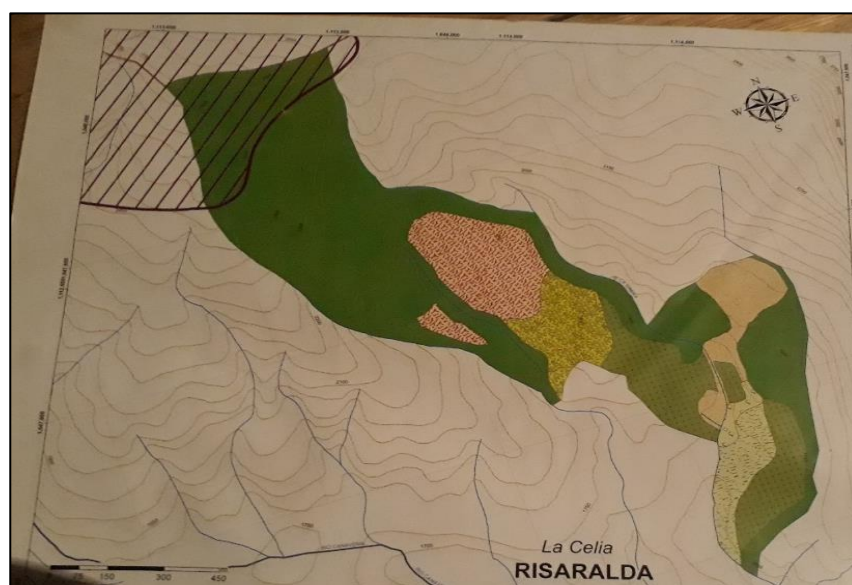


Foto tomada por: Jaime Andres Grisales.